



**KEMENTERIAN DALAM NEGERI
REPUBLIK INDONESIA**

**LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI
PELATIHAN DASAR CALON PEGAWAI NEGERI SIPIL
GOLONGAN III**

**“IMPLEMENTASI LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN
MASYARAKAT LAPOR AJO BERBASIS CHATBOT WHATSAPP
UNTUK MENDUKUNG LAYANAN PUBLIK DI PADANG PARIAMAN”**

Disusun oleh :

Nama : Luri Setiawan, S.Kom.
NIP : 199408232025041001
Jabatan : Pranata Komputer Ahli Pertama
Instansi : Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Padang Pariaman
Kelas/Kelompok : I
No. Presensi : A33.1.6
Gelombang : XXXIII Tahun 2025

**PUSAT PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
KEMENTERIAN DALAM NEGERI REGIONAL BUKITTINGGI
REPUBLIK INDONESIA
2025**

LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI

JUDUL : IMPLEMENTASI LAYANAN INFORMASI DAN
PENGADUAN LAPOR AJO BERBASIS *CHATBOT*
WHATSAPP UNTUK Mendukung LAYANAN PUBLIK
DI PADANG PARIAMAN

NAMA : Luri Setiawan,S.Kom.

NIP : 199408232025041001

PANGKAT/GOL. : PRANATA KOMPUTER AHLI PERTAMA/IIIA

JABATAN : PRANATA KOMPUTER AHLI PERTAMA

INSTANSI : DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PADANG
PARIAMAN

KELAS/KELOMPOK : XXXIII/1

NO. PRESENSI : 6

Disahkan berdasarkan Seminar Aktualisasi yang dilaksanakan pada tanggal 28 November Tahun 2025 di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Dalam Negeri Regional Bukittinggi.

Coach,

Bukittinggi, 28 November 2025
Mentor,

Ronald Efulisa, S.IP., M.M.
NIP. 198101032010011006

Roza Suhendra, S.E, M.Cio.
NIP.198209152005011003

Mengetahui
Kepala Pusat
Pengembangan Kompetensi Manajemen Kepemimpinan

Sarjayadi, SS., M.A.P
NIP. 197003041996031001

**BERITA ACARA
SEMINAR LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI**

Pada Hari : Jumat
Tanggal : 28 November 2025
Pukul : 10.00 WIB
Tempat : PPSDM Bukittinggi
Telah Diseminarkan Laporan Pelaksanaan Aktualisasi Latsar CPNS Angkatan
XXXIII Tahun 2025

JUDUL : IMPLEMENTASI LAYANAN INFORMASI DAN
PENGADUAN LAPOR AJO BERBASIS *CHATBOT*
WHATSAPP UNTUK Mendukung LAYANAN PUBLIK
DI PADANG PARIAMAN

DISUSUN OLEH : Luri Setiawan, S.Kom

KELAS/KELOMPOK : XXXIII/1

NO.PRESENSI : 6

INSTANSI : DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PADANG
PARIAMAN

JABATAN : PRANATA KOMPUTER AHLI PERTAMA

Dan telah mendapat pengujian/komentar/masukan/saran dari Penguji, Mentor,
dan Coach/Moderator

COACH

PESERTA

Ronald Efulisa, S.IP., M.M.
NIP. 198101032010011006

Luri Setiawan, S.Kom.
NIP.199408232025041001

PENGUJI

MENTOR

Roza Suhendra, S.E, M.Cio.
NIP.198209152005011003

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT, karena atas rahmat, karunia, dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan aktualisasi dengan tema “Implementasi Layanan Informasi Dan Pengaduan **Lapor Ajo Berbasis Chatbot Whatsapp** untuk Mendukung Layanan Publik di Padang Pariaman”. Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat dalam rangkaian kegiatan Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil (Latsar CPNS) sekaligus bentuk implementasi nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK dan peran ASN sebagai pelayan publik.

Laporan ini berisi gambaran mengenai isu aktual yang ada di lingkungan kerja, yaitu belum adanya kanal resmi yang dapat memberikan jawaban otomatis terkait layanan informasi dan pengaduan publik secara cepat dan mudah di Kabupaten Padang Pariaman, serta gagasan penyelesaian melalui inovasi pemanfaatan *ChatBot WhatsApp* LAPOR AJO.

Penyusunan laporan ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kepala Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Sumatera Barat beserta seluruh jajaran penyelenggara Latsar CPNS.
2. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Padang Pariaman
3. Bapak/Ibu Widyaiswara yang telah memberikan ilmu, arahan, dan bimbingan selama proses pembelajaran.
4. Bapak **Ronald Efulisa, S.IP, MM**, sebagai Coach yang telah memberikan arahan, masukan, dan dukungan dalam penulisan aktualisasi.
5. Bapak **Roza Suhendra, SE, M.Cio**, sebagai Mentor yang telah memberikan arahan, masukan, dan dukungan dalam pelaksanaan aktualisasi.
6. Seluruh rekan peserta Latsar CPNS yang telah memberikan semangat dan kerja sama yang baik.
7. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan laporan ini di masa yang akan datang.

Akhirnya, penulis berharap semoga laporan aktualisasi ini dapat memberikan manfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya di lingkungan Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman, serta menjadi bagian

kecil dalam upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih baik, responsif, dan berbasis digital.

Padang Pariaman, 20 November 2025

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN RANCANGAN AKTUALISASI	i
BERITA ACARA	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan.....	3
C. Ruang Lingkup	4
BAB II PROFIL INSTANSI DAN PESERTA	6
A. Profil Instansi	6
B. Profil Peserta	9
C. Tugas Pokok dan Fungsi Jabatan Peserta.....	10
BAB III RINGKASAN RANCANGAN AKTUALISASI.....	12
A. Deskripsi <i>Core</i> Isu	12
B. Analisis <i>Core</i> Isu.....	13
C. Rumusan Isu	15
D. Gagasan Kreatif Penyelesaian <i>Core</i> Isu.....	16
BAB IV CAPAIAN PELAKSANAAN AKTUALISASI.....	17
A. Matriks Pelaksanaan Aktualisasi	17
B. Matriks Rekapitulasi Realisasi Habitiasi NND PNS (BerAKHLAK)	45
C. Capaian Penyelesaian <i>Core</i> Isu	46
D. Manfaat terselesaikannya <i>Core</i> isu	47
E. Rencana Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi	49
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	50
A. Kesimpulan	50
B. Rekomendasi.....	51
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN	54

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Penyebab <i>Core Isu</i> dengan Metode USG	15
Tabel 4.1 Matric Pelaksanaan Aktualisasi.....	17
Tabel 4.2 Matrik Rekapitulasi Habitiasi	45
Tabel 4.3 Capaian Penyelesaian <i>Core Isu</i>	46
Tabel 4.4 Rencana Tindak Lanjut Aktualisasi	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Foto kantor Bupati dan DISKOMINFO Padang Pariaman	6
Gambar 2.2	Struktur Organisasi DISKOMINFO Padang Pariaman	8
Gambar 2.3	Foto Peserta	10
Gambar 3.1	Screenshot Portal media online dan @sumbarkita.id	14

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lampiran Laporan Kegiatan Ke-1.	55
Lampiran 2. Lampiran Laporan Kegiatan Ke-2.	62
Lampiran 3. Lampiran Laporan Kegiatan Ke-3.	71
Lampiran 4. Lampiran Laporan Kegiatan Ke-4.	81
Lampiran 5. Lampiran Laporan Kegiatan Ke-5.	92
Lampiran 6. Lampiran Laporan Kegiatan Ke-6.	99
Lampiran 7. Lampiran Laporan Kegiatan Ke-7.	105

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Masyarakat sebagai penerima layanan berhak mendapatkan akses informasi yang mudah, cepat, dan transparan, serta memiliki ruang untuk menyampaikan aspirasi maupun pengaduan terhadap berbagai permasalahan yang dihadapi dalam kehidupan sehari-hari. Hal ini sejalan dengan prinsip demokrasi yang menempatkan rakyat sebagai subjek pembangunan sekaligus pengawas jalannya pemerintahan. Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk senantiasa melakukan inovasi dan pembaharuan dalam penyelenggaraan layanan publik agar sesuai dengan perkembangan zaman dan kebutuhan masyarakat.

Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, paradigma pelayanan publik juga mengalami transformasi signifikan. Jika dahulu masyarakat harus datang langsung ke kantor pemerintahan untuk menyampaikan aspirasi atau mengajukan pengaduan, kini berbagai layanan dapat diakses secara daring (*online*) dengan lebih cepat dan efisien. Kondisi ini membawa peluang besar bagi pemerintah daerah untuk menghadirkan sistem pelayanan publik berbasis digital yang responsif, adaptif, dan inovatif. Pemanfaatan teknologi digital tidak hanya meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga memperkuat transparansi, akuntabilitas, serta partisipasi publik dalam pembangunan daerah.

Salah satu indikator penting dalam keberhasilan inovasi digital adalah tingginya penetrasi teknologi komunikasi di masyarakat. Berdasarkan data World Population Review, jumlah pengguna aktif *WhatsApp* di Indonesia pada tahun 2024 mencapai sekitar 112 juta orang. Angka ini menempatkan Indonesia di peringkat ketiga sebagai negara dengan pengguna *WhatsApp*

terbanyak di dunia. Fakta ini menunjukkan bahwa *WhatsApp* sudah menjadi sarana komunikasi yang sangat akrab, mudah digunakan, dan dipercaya masyarakat. Dengan demikian, pemanfaatan platform ini sebagai kanal pelayanan publik digital menjadi peluang strategis bagi pemerintah daerah untuk lebih dekat dengan masyarakat.

Menjawab tantangan dan peluang tersebut, Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman menghadirkan **LAPOR AJO (Layanan Pengaduan Orang Melalui Asisten Jaringan Online)** sebagai bentuk komitmen dalam memperkuat pelayanan publik berbasis digital. Aplikasi ini didesain untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan laporan, keluhan, maupun permintaan informasi secara daring tanpa harus hadir secara fisik ke kantor pemerintahan. Melalui LAPOR AJO, masyarakat dapat berinteraksi langsung dengan pemerintah daerah melalui perangkat komunikasi yang sudah familiar, yaitu aplikasi chat *WhatsApp*, sehingga lebih praktis, cepat, dan efisien.

Keberadaan LAPOR AJO diharapkan mampu membawa sejumlah manfaat strategis. Pertama, mempercepat proses penanganan pengaduan masyarakat sehingga dapat segera ditemukan solusi yang tepat. Kedua, meningkatkan transparansi penyelenggaraan layanan publik karena setiap laporan masyarakat dapat dipantau dan ditindaklanjuti secara terbuka. Ketiga, memperkuat akuntabilitas kinerja pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan yang profesional, efektif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Lebih jauh, implementasi LAPOR AJO tidak hanya sebatas kanal pengaduan, melainkan juga menjadi wadah partisipasi publik dalam proses pembangunan daerah. Setiap masukan, laporan, atau keluhan yang masuk dapat dijadikan sumber informasi berharga bagi pemerintah dalam merumuskan kebijakan maupun perbaikan layanan publik ke depan. Dengan demikian, LAPOR AJO bukan hanya sekadar inovasi digital,

melainkan juga sebuah instrumen demokrasi partisipatif yang mampu mempererat hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

Melalui terobosan ini, diharapkan terwujudnya pelayanan publik di Kabupaten Padang Pariaman yang semakin berkualitas, transparan, cepat, dan berbasis teknologi, sekaligus memperkuat prinsip *good governance* dalam tata kelola pemerintahan daerah.

B. Tujuan

Pelaksanaan aktualisasi dengan tema “Implementasi Layanan Informasi Dan Pengaduan Lapor Ajo Berbasis *Chatbot Whatsapp* untuk Mendukung Layanan Publik di Padang Pariaman” bertujuan untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih efektif, partisipatif, dan inovatif dengan menginternalisasikan nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK.

Melalui **nilai Berorientasi Pelayanan**, dihadirkan kanal resmi pengaduan berbasis *ChatBot WhatsApp* yang memudahkan masyarakat dalam menyampaikan laporan secara langsung, cepat, dan mudah diakses. Hal ini sejalan dengan upaya meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah.

Dengan mengedepankan **Akuntabilitas**, setiap aduan masyarakat akan ditindaklanjuti secara transparan dan dapat dipertanggungjawabkan. Kejelasan mekanisme tindak lanjut laporan menjadi bentuk nyata komitmen pemerintah daerah untuk membangun kepercayaan publik.

Nilai **Kompetensi** diwujudkan melalui optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dalam tata kelola pemerintahan. Inovasi layanan berbasis digital ini sekaligus memperkuat implementasi *e-government* di lingkungan Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman.

Pelaksanaan aktualisasi juga menumbuhkan **Harmoni** melalui keterlibatan berbagai pihak, baik pemerintah maupun masyarakat, dalam mewujudkan pelayanan yang lebih terbuka. Partisipasi aktif masyarakat dalam menggunakan media pengaduan mendorong terjalinnya komunikasi yang sehat antara warga dan pemerintah daerah.

Selain itu, nilai **Loyalitas** tercermin dalam dukungan penuh terhadap kebijakan pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang responsif serta mendukung agenda reformasi birokrasi menuju pemerintahan yang lebih baik.

Sementara itu, dengan **Adaptif**, program ini menunjukkan kemampuan ASN dalam menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat yang semakin dinamis.

Terakhir, melalui **Kolaborasi**, aktualisasi ini melibatkan sinergi lintas perangkat daerah, sehingga pengelolaan laporan masyarakat dapat berjalan secara terpadu dan efisien.

Dengan demikian, pelaksanaan aktualisasi ini bukan hanya menghadirkan inovasi pelayanan publik melalui LAPOR AJO, tetapi juga menjadi sarana konkret internalisasi nilai-nilai ASN BerAKHLAK dalam praktik kerja sehari-hari.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pelaksanaan aktualisasi ini meliputi kegiatan yang berfokus pada penerapan, pemanfaatan, dan optimalisasi layanan informasi dan pengaduan masyarakat melalui **Chatbot Lapor Ajo** di **Kabupaten Padang Pariaman**.

Kegiatan ini dilaksanakan dengan memperhatikan batasan ruang lingkup sebagai berikut:

1. Aspek Lokasi

Pelaksanaan kegiatan dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Padang Pariaman, khususnya pada bidang e-government dan Informasi dan Komunikasi Publik, serta koordinasi dengan perangkat daerah terkait penanganan aduan.

2. Aspek Waktu

Kegiatan aktualisasi dilaksanakan selama periode 1 Oktober 2025 sampai dengan 20 November 2025, sesuai dengan jadwal pelaksanaan Latsar CPNS Tahun 2025.

3. Aspek Substansi

Kegiatan difokuskan pada implementasi sistem layanan pengaduan masyarakat berbasis *Chatbot WhatsApp* Lapor Ajo, meliputi:

- a) Sosialisasi penggunaan *Chatbot* Lapor Ajo kepada masyarakat;
- b) Pengumpulan, pencatatan, dan klasifikasi data aduan masyarakat melalui *Chatbot*;
- c) Evaluasi efektivitas penggunaan *Chatbot* dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik.

4. Aspek Sasaran

Sasaran kegiatan adalah masyarakat Kabupaten Padang Pariaman sebagai pengguna layanan publik, serta aparatur pemerintah daerah yang berperan dalam pengelolaan dan tindak lanjut aduan masyarakat.

5. Aspek Nilai ASN BerAKHLAK

Setiap tahapan kegiatan aktualisasi menginternalisasikan nilai-nilai dasar ASN **BerAKHLAK**, yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif, sebagai landasan sikap dan perilaku ASN dalam menjalankan tugas pelayanan publik.

BAB II

GAMBARAN UMUM

A. Profil Instansi



Gambar 2.1 Foto Kantor Bupati dan DISKOMINFO Padang Pariaman

1. Sejarah Singkat

Dinas Komunikasi Dan Informatika (DISKOMINFO) Kabupaten Padang Pariaman merupakan salah satu dari unit kerja di lingkungan Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Padang Pariaman Nomor 10 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Padang Pariaman.

Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Padang Pariaman Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Padang Pariaman, Tugas Pokok Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Padang Pariaman adalah melaksanakan urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan di bidang komunikasi dan informatika. Dinas Komunikasi adalah Organisasi Perangkat Daerah Tipe A adalah Dinas Kabupaten

yang terdiri atas 1 (satu) Kepala Dinas, 1 (satu) Sekretariat dan 3 (tiga) Sub Bagian, paling banyak 4 (empat) Bidang dan masing-masing Bidang memiliki paling banyak 3 (tiga) Seksi

2. Visi dan Misi

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Padang Pariaman Nomor 6 Tahun 2024 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah Tahun 2025-2045, maka ditetapkan Visi Kabupaten Padang Pariaman Tahun 2045 yaitu :

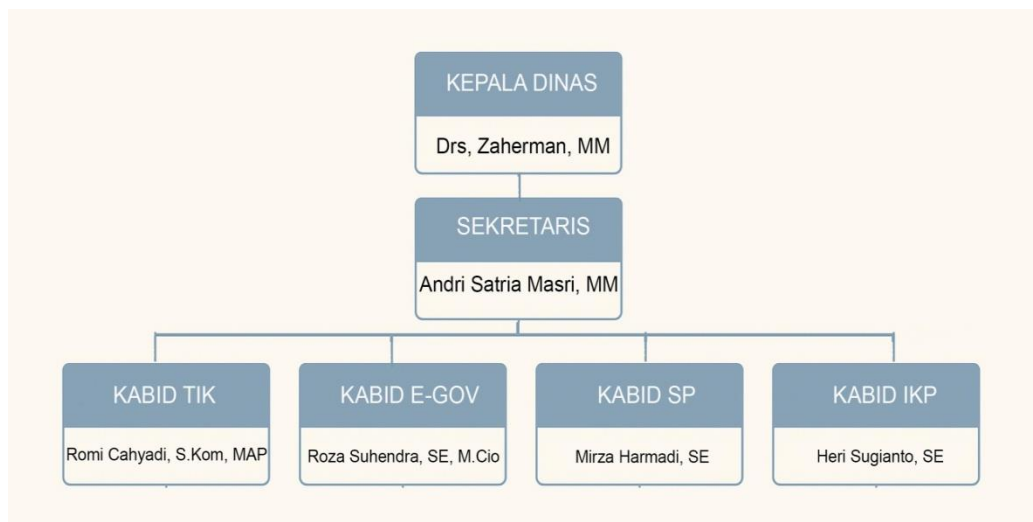
“PADANG PARIAMAN MAJU, BERKELANJUTAN, SEJAHTERA DAN MERATA”

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Padang Pariaman Nomor 6 Tahun 2024 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah Tahun 2025-2045, maka ditetapkan Misi Kabupaten Padang Pariaman Tahun 2045 yaitu :

1. Mewujudkan Transformasi Sosial Menuju Masyarakat yang Sehat Cerdas, Unggul, dan Berdaya Saing.
2. Mewujudkan Transformasi Ekonomi Inklusif dan Berkelanjutan.
3. Mewujudkan Transformasi Tata Kelola yang Berintegritas dan Adaptif.
4. Mewujudkan Keamanan Daerah Tanggung, Masyarakat Damai, Demokratis serta Stabilitas Ekonomi Makro Daerah.
5. Mewujudkan Ketahanan Sosial Budaya dan Ekologi Berlandaskan Nilai “Adat Basandi Syarak, Syarak Basandi Kitabullah”.
6. Mewujudkan Pembangunan Wilayah yang Adil dan Merata.
7. Mewujudkan Sarana dan Prasarana Publik yang Berkualitas dan Ramah Lingkungan.
8. Mewujudkan Kesenambungan Pembangunan Daerah yang Konsisten dan Terkendali.

3. Struktur Organisasi

DISKOMINFO Kabupaten Padang Pariaman dipimpin oleh seorang **Kepala Dinas**, yang dibantu oleh Sekretaris, Kepala Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi (Kabid TIK), Kepala Bidang *e-Government* (Kabid e-Gov), Kepala Bidang Statistik dan Persandian (Kabid SP) dan Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik (Kabid IKP)



Gambar 2.2. Struktur organisasi Diskominfo Padang Pariaman

Struktur organisasi ini memungkinkan DISKOMINFO menjalankan fungsi koordinasi, pengelolaan, serta pengembangan di bidang komunikasi dan informatika secara lebih efektif.

4. Tugas Pokok dan Fungsi DISKOMINFO Padang Pariaman

Berdasarkan peraturan yang berlaku, DISKOMINFO Kabupaten Padang Pariaman memiliki tugas pokok Membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan di bidang komunikasi, informatika, persandian, dan statistik yang menjadi kewenangan daerah.

Adapun fungsi utamanya meliputi:

1. Perumusan kebijakan teknis di bidang komunikasi dan informatika.
2. Pelaksanaan kebijakan komunikasi publik, pengelolaan informasi, dan hubungan media.

3. Pengembangan dan pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi, termasuk layanan *e-government*.
4. Pengelolaan data dan statistik sektoral daerah.
5. Penyelenggaraan persandian dan keamanan informasi daerah.

5. Program dan Inovasi

Beberapa program unggulan DISKOMINFO Padang Pariaman antara lain:

1. Aplikasi SIKAP (Sistem Informasi Kinerja Aparatur)
2. Pengembangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di seluruh OPD.
3. Pengelolaan Website Resmi dan Media Sosial Pemerintah Daerah.
4. Penyediaan Layanan Data dan Statistik Sektoral untuk mendukung perencanaan pembangunan.
5. Program literasi digital masyarakat guna meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi secara bijak dan produktif.

Dengan program dan inovasi tersebut, DISKOMINFO Padang Pariaman menjadi motor penggerak digitalisasi pemerintahan sekaligus jembatan informasi antara pemerintah dan masyarakat.

B. Profil Peserta

Penulis adalah seorang **Pranata Komputer Ahli Pertama** pada DISKOMINFO Bidang Layanan *e-Government* Kabupaten Padang Pariaman. Saat ini penulis telah melaksanakan tugas selama kurang lebih **3,5 bulan** sejak resmi ditempatkan, dengan fokus pada penyesuaian lingkungan kerja, pembelajaran regulasi, serta pelaksanaan tugas teknis bidang *e-Government*. Masa pengabdian awal ini menjadi fondasi penting untuk memahami dinamika pekerjaan, budaya organisasi, dan tuntutan profesionalisme sebagai ASN.

Nama : Luri Setiawan, S.Kom.
NIP : 199408232025041001
Jabatan : Pranata Komputer Ahli Pertama
Instansi : DISKOMINFO - Bidang Layanan *e-Government*
Kabupaten Padang Pariaman
Kelas/Kelompok : I
No. Absen : A33.1.6
Angkatan : XXXIII Tahun 2025



Gambar 2.3 Foto Peserta

C. Tugas Pokok Dan Fungsi Jabatan

Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi) Jabatan Fungsional Pranata Komputer Ahli Pertama sesuai dengan regulasi yang berlaku, yaitu PermenPANRB Nomor 32 Tahun 2020 tentang Jabatan Fungsional Pranata Komputer.

1. Tugas Pokok Pranata Komputer Ahli Pertama

Pranata Komputer Ahli Pertama memiliki tugas pokok melaksanakan kegiatan pelayanan fungsional di bidang sistem informasi, tata kelola teknologi informasi dan komunikasi, serta keamanan informasi berbasis komputer sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2. Fungsi Jabatan Pranata Komputer Ahli Pertama

Secara umum, Pranata Komputer Ahli Pertama melaksanakan fungsi:

1. Analisis dan Perancangan Sistem Informasi

- Mengidentifikasi kebutuhan sistem informasi.
- Mendesain model konseptual sistem informasi.
- Membuat dokumen analisis kebutuhan pengguna.

2. Pengembangan Aplikasi dan Pemrograman

- Menulis kode program sesuai standar.
- Menguji dan memperbaiki kesalahan (*debugging*).
- Menyusun dokumentasi teknis aplikasi.

3. Manajemen Basis Data dan Infrastruktur TIK

- Membuat rancangan basis data.
- Melakukan instalasi, konfigurasi, dan pemeliharaan sistem.
- Mengelola keamanan dan akses data.

4. Pengelolaan Jaringan dan Keamanan Informasi

- Melakukan instalasi dan konfigurasi jaringan.
- Melaksanakan *monitoring* dan *troubleshooting* jaringan.
- Menerapkan standar keamanan informasi.

5. Pelayanan Teknologi Informasi

- Memberikan dukungan teknis pengguna (*user support*).
- Menyusun laporan hasil pengembangan/pengelolaan sistem.
- Memberikan rekomendasi perbaikan sistem TIK.

BAB III

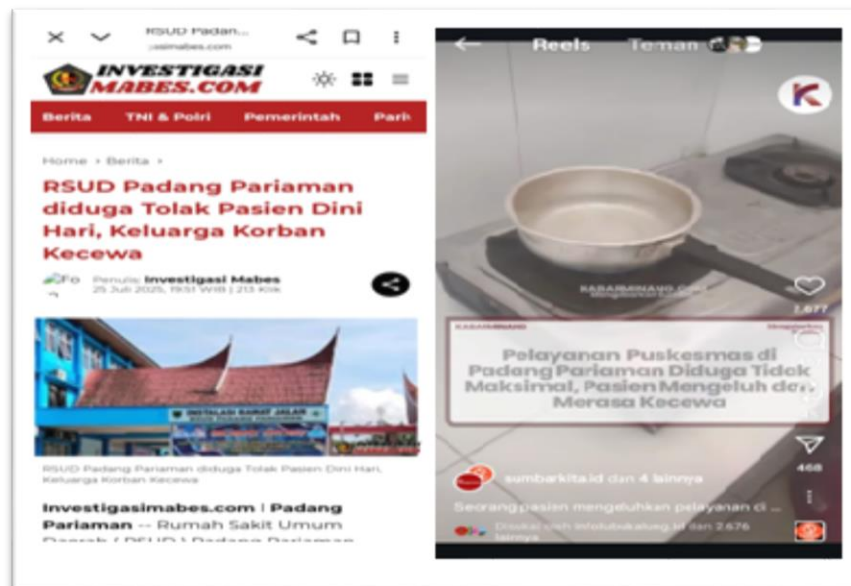
RANCANGAN AKTUALISASI

A. Deskripsi Core Isu

Selama kurang lebih 3,5 bulan melaksanakan tugas sebagai Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) dengan jabatan Pranata Komputer Ahli Pertama pada Bidang *e-Government* DISKOMINFO Kabupaten Padang Pariaman, penulis telah melakukan observasi terhadap budaya kerja, teknis pelaksanaan, serta birokrasi yang berlangsung di lingkungan kerja.

Berdasarkan hasil pengamatan tersebut, ditemukan *core* isu yaitu **belum optimalnya aksesibilitas, interaktivitas, dan integrasi layanan pengaduan serta informasi publik di Padang Pariaman**. Saat ini, sebagian warga harus datang langsung ke kantor pemerintah apabila ingin melaporkan keluhan atau menyampaikan aspirasi. Kondisi ini tidak hanya memerlukan waktu dan tenaga lebih, tetapi juga berdampak pada lambatnya tindak lanjut serta menurunkan efektivitas pelayanan publik secara keseluruhan.

Selain itu, minimnya informasi yang jelas mengenai saluran pengaduan resmi menyebabkan sebagian masyarakat tidak mengetahui kemana harus melaporkan masalah yang mereka hadapi. Akibatnya, banyak keluhan justru disampaikan melalui jalur yang tidak semestinya, seperti media sosial (Facebook, Instagram) atau portal berita daring.



Gambar 3.1. Screenshot Portal media online dan instagram @sumbarkita.id yang memberitakan pelayanan publik di Padang Pariaman.

Fenomena ini membuat persoalan pelayanan publik lebih sering menjadi konsumsi publik ketimbang segera ditindaklanjuti oleh instansi berwenang, sehingga citra pelayanan pemerintah daerah ikut terdampak.

Kondisi tersebut menunjukkan pentingnya kehadiran kanal pengaduan resmi yang responsif, mudah diakses, dan mampu memberikan jawaban cepat secara otomatis, agar masyarakat merasa didengar sekaligus mendorong perbaikan kualitas layanan publik di Padang Pariaman.

B. Analisis Core Isu

Setelah ditetapkan bahwa core isu adalah **“Belum optimalnya aksesibilitas, interaktivitas, dan integrasi layanan pengaduan serta informasi publik di Padang Pariaman”**, analisis lebih lanjut dilakukan dengan menggunakan **Metoda USG (Urgency, Seriousness, Growth)**.

Metoda ini dipilih karena mampu membantu menilai tingkat **urgensi**, **kесeriusan**, serta potensi **perkembangan** dari permasalahan yang ada, sehingga dapat dipastikan bahwa fokus aktualisasi diarahkan pada isu yang benar-benar strategis untuk segera ditangani.

Kriteria USG yang digunakan:

- **U (Urgency / Urgensi):** Seberapa mendesak isu tersebut harus segera diselesaikan.
- **S (Seriousness / Keseriusan):** Seberapa besar dampak yang ditimbulkan apabila isu tidak segera ditangani.
- **G (Growth / Perkembangan):** Seberapa besar potensi isu berkembang menjadi lebih kompleks apabila tidak segera diatasi.

Untuk menilai tingkat urgensi, keseriusan, dan potensi pertumbuhan masalah, dilakukan analisis menggunakan metode **USG (Urgency, Seriousness, Growth)** sebagai berikut :

NO	PENYEBAB ISU	U	S	G	JUMLAH	RANK
1	Kurangnya Pemahaman Masyarakat tentang pelaporan aduan yang ada (SP4N LAPOR)	4	3	4	11	3
2	Lambatnya penanganan dan Respon aduan yang masuk	2	5	3	10	4
3	Laporan aduan tidak terpusat sehingga informasi lambat diketahui pimpinan	3	2	2	7	5
4	Layanan Publik yang bersifat Parsial, sehingga menyulitkan masyarakat mengakses informasi secara cepat dan terpusat	4	4	4	12	2
5	Belum adanya Jawaban otomatis untuk aduan atau permintaan informasi yang sifatnya umum	5	4	5	14	1

Tabel 3.1 Tabel Nilai Keterangan Nilai Teknik USG

C. Rumusan Isu

Berdasarkan analisis USG, terdapat empat masalah utama yang terkait dengan core isu, berikut hasil analisis berdasarkan rangking :

1. **Belum adanya Jawaban otomatis untuk aduan atau permintaan informasi yang sifatnya umum.**

Masyarakat sering mengajukan pertanyaan yang bersifat umum, seperti prosedur layanan, jadwal pelayanan, atau persyaratan administrasi. Namun, belum tersedia fitur **jawaban otomatis (auto-reply/chatbot)** dalam kanal pengaduan resmi. Kondisi ini mengakibatkan pertanyaan sederhana tetap menunggu respon manual dari petugas, sehingga pelayanan menjadi lambat dan tidak efisien.

2. **Layanan Publik yang Bersifat Parsial.**

Layanan publik di Kabupaten Padang Pariaman saat ini masih berjalan secara parsial, di mana data dan informasi pelayanan tersebar di berbagai instansi tanpa adanya integrasi. Kondisi ini menyulitkan masyarakat untuk mengakses informasi secara cepat dan terpusat, sekaligus memperlambat proses penyelesaian masalah serta menurunkan efektivitas pelayanan publik.

3. **Kurangnya Pemahaman Masyarakat tentang Pelaporan Aduan yang Ada (SP4N LAPOR).**

Banyak masyarakat di Kabupaten Padang Pariaman yang belum memahami keberadaan kanal aduan resmi seperti **SP4N LAPOR**. Hal ini menyebabkan warga cenderung menyampaikan pengaduan melalui jalur informal, seperti media sosial atau langsung ke perangkat nagari, sehingga aduan tidak terdokumentasi dengan baik dan sulit ditindaklanjuti.

4. **Lambatnya Penanganan dan Respon Aduan yang Masuk.**

Pengelolaan pengaduan yang masuk belum sepenuhnya responsif karena masih terkendala keterbatasan sumber daya manusia serta mekanisme koordinasi antar-OPD yang belum optimal. Kondisi ini menyebabkan masyarakat merasa laporan mereka tidak segera

ditangani, sehingga menurunkan tingkat kepercayaan publik terhadap layanan pemerintah.

5. **Laporan Aduan Tidak Terpusat sehingga Informasi Lambat Diketahui Pimpinan.**

Saat ini, laporan pengaduan masyarakat belum terintegrasi dalam satu kanal resmi yang dapat langsung dipantau oleh pimpinan daerah. Akibatnya, informasi mengenai aduan masyarakat sering kali terlambat sampai ke pimpinan, yang berimplikasi pada keterlambatan dalam pengambilan keputusan dan tindak lanjut.

Dengan demikian, hasil analisis USG menegaskan bahwa **Belum adanya Jawaban otomatis untuk aduan atau permintaan informasi yang sifatnya umum** merupakan akar permasalahan utama yang perlu mendapatkan perhatian dalam aktualisasi. Penyelesaian masalah ini diyakini akan berdampak positif terhadap peningkatan efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan publik di Padang Pariaman

D. Gagasan Kreatif Penyelesaian Core Isu

Adapun gagasan kreatif yang diajukan adalah “Mengimplementasikan Layanan Informasi Dan Pengaduan **Lapor Ajo Berbasis Chatbot Whatsapp** untuk Mendukung Layanan Publik di Padang Pariaman”

Lapor Ajo adalah *platform* pengaduan masyarakat yang berbasis *digital*, yang pelaporannya melalui *whatsapp*, untuk masalah aduan yang sifatnya umum akan terbalas otomatis dengan *chatbot* dan untuk aduan yang lebih spesifik akan diarahkan langsung ke OPD yang berkaitan.

A. Matrik Pelaksanaan Aktualisasi

Unit Kerja	Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Padang Pariaman
Identifikasi Isu	1. Belum optimalnya aksesibilitas, interaktivitas, dan integrasi layanan pengaduan serta informasi publik di Padang Pariaman 2. Belum optimalnya penggunaan website nagari sebagai media informasi di Padang Pariaman 3. Belum optimalnya penguatan sistem keamanan website-website Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Padang Pariaman
Isu yang Diangkat	Belum adanya kanal resmi bagi warga untuk mengadukan masalah yang langsung memberikan jawaban otomatis terkait pelayanan publik secara mudah dan cepat di Padang Pariaman
Gagasan Pemecahan Isu	Implementasi Layanan Informasi Dan Pengaduan Lapor Ajo Berbasis Chatbot Whatsapp untuk Mendukung Layanan Publik di Padang Pariaman

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber-AKHLAK)	Pihak Terkait	Potensi Konflik	Solusi Jika Ada Konflik	Ket
1	Melakukan konsultasi dengan mentor dan meminta izin Pimpinan	Konsultasi dengan atasan terkait rencana pelaksanaan aktualisasi	Catatan hasil konsultasi	1) Berorientasi Pelayanan. Dalam pelaksanaan konsultasi, saya berupaya memahami kebutuhan masyarakat serta memastikan bahwa rencana aktualisasi yang akan dijalankan benar-benar berfokus pada peningkatan akses dan kemudahan layanan informasi serta pengaduan publik. Hal ini menunjukkan komitmen untuk memberikan pelayanan yang	Mentor	Tidak	-	-

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber-AKHLAK)	Pihak Terkait	Potensi Konflik	Solusi Jika Ada Konflik	Ket
				relevan, bermanfaat, dan sesuai harapan masyarakat. 2) Akuntabel Saya melaksanakan kegiatan ini dengan penuh tanggung jawab dan transparansi melalui proses validasi serta persetujuan dari mentor. Dengan demikian, setiap tahapan kegiatan yang direncanakan dapat dipertanggungjawabkan baik dari sisi substansi maupun prosedur administrasinya. 3) Kompeten Dalam konsultasi, saya memanfaatkan pengetahuan dan kemampuan teknis untuk menjelaskan rencana pelaksanaan secara detail, termasuk aspek teknis dalam penerapan sistem layanan pengaduan berbasis digital. Kemampuan menyusun rencana teknis yang terukur menjadi wujud pengembangan kompetensi dalam bidang teknologi informasi dan pelayanan publik. 4) Harmonis Saya membangun komunikasi yang baik dengan mentor, menghargai setiap				

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber-AKHLAK)	Pihak Terkait	Potensi Konflik	Solusi Jika Ada Konflik	Ket
				arahan, masukan, dan koreksi yang diberikan. Saya melaksanakan kegiatan dengan sikap terbuka, menghormati pandangan mentor, serta menjaga etika dan sopan santun dalam setiap interaksi. 5) Kolaboratif Melalui diskusi dan koordinasi bersama mentor, saya membangun sinergi dalam penyusunan dan penyempurnaan rencana kegiatan aktualisasi. Kerja sama ini mencerminkan semangat kolaborasi yang kuat untuk mencapai hasil terbaik melalui pertukaran ide dan penyelarasan langkah antara peserta aktualisasi dan pembimbing.				
		Meminta izin pelaksanaan kegiatan	Surat izin	1) Akuntabel: Kegiatan ini mencerminkan tanggung jawab administratif saya sebagai seorang ASN dalam melaksanakan setiap tahapan kegiatan dengan bukti dan prosedur yang dapat dipertanggungjawabkan. Permintaan persetujuan dilakukan secara resmi dan terdokumentasi, sehingga memastikan keteraturan administrasi serta	Mentor, Kepala Dinas	Tidak	-	-

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber-AKHLAK)	Pihak Terkait	Potensi Konflik	Solusi Jika Ada Konflik	Ket
				transparansi proses pelaksanaan aktualisasi. 2) Kompeten: Dalam kegiatan ini, saya menyiapkan seluruh dokumen yang dibutuhkan, seperti surat tugas dan rencana kegiatan, sesuai dengan format dan standar administrasi yang berlaku. Hal ini menunjukkan kemampuan dalam memahami tata naskah dinas serta keahlian dalam menyiapkan dokumen pendukung kegiatan dengan rapi dan tepat. 3) Loyal: Meminta persetujuan pimpinan merupakan bentuk kepatuhan dan penghormatan terhadap hierarki organisasi. Kegiatan ini menunjukkan komitmen saya untuk melaksanakan aktualisasi sesuai dengan arahan dan kebijakan pimpinan, sebagai wujud loyalitas terhadap institusi tempat saya bertugas. 4) Kolaboratif: Dalam proses pengajuan persetujuan ini, saya juga berkoordinasi dengan mentor untuk memastikan seluruh				

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber-AKHLAK)	Pihak Terkait	Potensi Konflik	Solusi Jika Ada Konflik	Ket
				rencana kegiatan telah sesuai dengan arahan dan masukan yang diberikan sebelumnya. Kolaborasi antara mentor, pimpinan, dan peserta Latsar menjadi faktor penting agar pelaksanaan aktualisasi dapat berjalan efektif dan selaras dengan tujuan organisasi.				
2	Analisa situasi dan kebutuhan	Diskusi kebutuhan masyarakat dan teknis layanan aduan	Draft kebutuhan & teknis layanan	1) Berorientasi Pelayanan Dalam kegiatan diskusi ini, saya berupaya mendengarkan secara aktif berbagai masukan dari mentor, sekretaris dinas dan kapid IKP. Pendekatan ini bertujuan agar rancangan sistem layanan benar-benar menjawab kebutuhan nyata masyarakat dalam menyampaikan keluhan dan memperoleh solusi yang cepat serta transparan. 2) Kompeten Saya menganalisis kebutuhan teknis layanan dengan memanfaatkan pengetahuan dan keterampilan di bidang teknologi informasi, terutama terkait sistem integrasi pesan dan alur penanganan laporan digital. Analisis dilakukan secara sistematis dengan	Mentor	Tidak	-	-

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber-AKHLAK)	Pihak Terkait	Potensi Konflik	Solusi Jika Ada Konflik	Ket
				mempertimbangkan aspek keamanan data, kemudahan penggunaan (user friendly), serta efektivitas proses tindak lanjut aduan. 3) Loyal Dalam proses diskusi, saya memastikan bahwa seluruh usulan dan rencana teknis yang dihasilkan tetap sejalan dengan kebijakan pemerintah daerah. Loyalitas ini diwujudkan dengan meluruskan arah pembahasan agar tidak keluar dari koridor kebijakan publik dan prioritas program organisasi.				
		Menentukan target capaian chatbot	Catatan target capaian	1) Berorientasi Pelayanan Dalam menentukan target capaian <i>chatbot LAPOR AJO</i>, saya berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Target yang ditetapkan diarahkan agar <i>chatbot</i> mampu memberikan layanan informasi dan pengaduan secara cepat, responsif, dan mudah diakses oleh masyarakat. Dengan menetapkan target berbasis pelayanan, diharapkan keberadaan <i>chatbot</i> benar-benar dapat menjadi	Mentor	Tidak	-	-

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber-AKHLAK)	Pihak Terkait	Potensi Konflik	Solusi Jika Ada Konflik	Ket
				solusi atas kendala komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. 2) Akuntabel Penetapan target dilakukan secara jelas dan terukur agar hasilnya dapat dipantau dan dipertanggungjawabkan. Setiap target yang disusun dilengkapi dengan indikator capaian, seperti jumlah laporan yang dapat ditangani, waktu respon <i>chatbot</i>, serta tingkat kepuasan pengguna. Dengan demikian, proses ini tidak hanya menjadi bagian dari inovasi teknologi, tetapi juga mencerminkan prinsip akuntabilitas ASN dalam memberikan layanan yang transparan dan terukur. 3) Kompeten Dalam merumuskan target capaian, saya menggunakan data dasar yang bersumber dari kebutuhan masyarakat, hasil konsultasi, serta kondisi eksisting sistem layanan pengaduan di Kabupaten Padang Pariaman. Kemampuan analisis data dan pemahaman teknis terhadap sistem <i>chatbot</i> menjadi dasar dalam menentukan indikator capaian yang				

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber-AKHLAK)	Pihak Terkait	Potensi Konflik	Solusi Jika Ada Konflik	Ket
				realistis dan sesuai dengan kapasitas teknologi yang digunakan. 4) Adaptif Target capaian disusun secara fleksibel dan menyesuaikan dengan kondisi riil di lapangan, baik dari segi kesiapan infrastruktur, sumber daya manusia, maupun pola penggunaan layanan oleh masyarakat. Sikap adaptif ini penting agar pelaksanaan kegiatan dapat menyesuaikan dengan dinamika kebutuhan pengguna, serta mampu berinovasi bila ditemukan kendala teknis dalam implementasinya.				
		Memesan Kartu SIM Baru	Kartu SIM Baru	1) Berorientasi Pelayanan Pemesanan kartu baru dilakukan untuk menyediakan nomor khusus layanan pengaduan masyarakat melalui WhatsApp LAPOR AJO. Langkah ini bertujuan agar komunikasi dengan masyarakat menjadi lebih mudah, cepat, dan profesional. Dengan memisahkan nomor layanan dari nomor pribadi, pemerintah dapat memberikan pelayanan publik yang lebih fokus dan responsif terhadap kebutuhan				

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber-AKHLAK)	Pihak Terkait	Potensi Konflik	Solusi Jika Ada Konflik	Ket
				masyarakat. 2) Akuntabel Proses pemesanan kartu dilakukan secara transparan dan terdokumentasi dengan baik. Setiap tahapan mulai dari pemilihan operator, pencatatan nomor, hingga aktivasi dilakukan sesuai prosedur, sehingga dapat dipertanggungjawabkan secara administratif dan memastikan kejelasan penggunaan nomor resmi layanan. 3) Kompeten Dalam menentukan pilihan kartu dan paket layanan, dipertimbangkan aspek teknis seperti kestabilan jaringan dan dukungan terhadap integrasi WhatsApp Business API. Hal ini menunjukkan kemampuan dalam memahami kebutuhan teknis dan memastikan sarana yang dipilih sesuai dengan kebutuhan sistem LAPOR AJO. 4) Adaptif Pemilihan operator disesuaikan dengan kondisi jaringan di wilayah Kabupaten Padang Pariaman. Sikap adaptif ini mencerminkan kemampuan menyesuaikan diri terhadap situasi				

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber-AKHLAK)	Pihak Terkait	Potensi Konflik	Solusi Jika Ada Konflik	Ket
				lapangan agar implementasi sistem <i>chatbot</i> dapat berjalan lancar dan optimal.				
3	Finalisasi desain dan sistem Chatbot	Diskusi tentang alur pertanyaan & jawaban otomatis	Draft alur chatbot	1) Berorientasi Pelayanan Saya berupaya memastikan setiap pertanyaan dan jawaban yang disusun menggunakan bahasa yang sederhana, sopan, dan mudah dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat. Hal ini penting agar layanan chatbot benar-benar menjadi sarana komunikasi publik yang ramah, inklusif, dan responsif terhadap kebutuhan warga. 2) Kompeten Saya juga menyusun struktur percakapan yang sistematis agar chatbot dapat berfungsi secara optimal dalam memberikan layanan otomatis sesuai kategori aduan. 3) Loyal Seluruh rancangan alur dan konten jawaban otomatis disesuaikan dengan kebijakan dan standar komunikasi resmi Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman. Hal ini dilakukan untuk menjaga konsistensi pesan, kesesuaian	Tim teknis Diskominfo	Ada (perbedaan desain)	Diskusi ulang & validasi bersama mentor	-

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber-AKHLAK)	Pihak Terkait	Potensi Konflik	Solusi Jika Ada Konflik	Ket
				dengan prosedur pelayanan publik, serta menjaga citra profesional instansi dalam memberikan layanan kepada masyarakat.				
		Penyusunan final alur ke sistem chatbot	Final desain chatbot, akun admin dan agen terintegrasi sistem	1) Akuntabel Saya bertanggung jawab penuh terhadap kejelasan isi dan struktur alur percakapan <i>chatbot</i>, memastikan setiap menu, pertanyaan, dan respons otomatis memiliki dasar informasi yang valid dan sesuai dengan fungsi layanan publik. Setiap perubahan dan penyesuaian pada desain <i>chatbot</i> dicatat dan dikonsultasikan kepada mentor sebagai bentuk pertanggungjawaban profesional. 2) Kompeten Saya menerapkan kemampuan teknis dalam menyusun alur <i>chatbot</i> menggunakan perangkat desain percakapan dan diagram logika yang menggambarkan hubungan antar-menu serta respons otomatis. Proses ini dilakukan dengan memperhatikan aspek efisiensi, kecepatan respon, dan kemudahan pengguna dalam berinteraksi dengan <i>chatbot</i>. 3) Kolaboratif	Tim teknis Diskominfo	Ada	Revisi bersama sesuai masukan	-

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber-AKHLAK)	Pihak Terkait	Potensi Konflik	Solusi Jika Ada Konflik	Ket
				Dalam tahap finalisasi, saya melibatkan berbagai pihak terkait, seperti mentor, rekan di bidang <i>E-Government</i> , serta staf layanan informasi publik, untuk memberikan masukan terhadap isi dan alur <i>chatbot</i> .				
		Uji coba sistem chatbot	Prototipe chatbot siap diuji	1) Kompeten Saya berupaya menguasai aspek teknis sistem <i>chatbot</i>, mulai dari proses koneksi ke <i>WhatsApp API</i>, pengaturan respons otomatis, hingga simulasi percakapan antara pengguna dan sistem. Penguasaan teknis ini penting agar setiap kendala yang muncul dapat segera diidentifikasi dan diperbaiki secara efisien. 2) Adaptif Selama proses uji coba, saya menyesuaikan konfigurasi <i>chatbot</i> berdasarkan hasil pengujian lapangan. Setiap temuan, seperti kesalahan respons, keterlambatan sistem, atau alur percakapan yang kurang efektif, dianalisis dan diperbaiki agar sesuai dengan kebutuhan pengguna. 3) Kolaboratif Dalam kegiatan ini, saya bekerja sama	Tim teknis Diskominfo	Tidak	-	-

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber-AKHLAK)	Pihak Terkait	Potensi Konflik	Solusi Jika Ada Konflik	Ket
				dengan tim teknis bidang <i>E-Government</i> serta melakukan pengujian bersama. Kolaborasi ini sangat penting untuk memastikan aspek teknis, keamanan, dan fungsionalitas <i>chatbot</i> .				
4	Sosialisasi penggunaan chatbot	Briefing dengan agen	Power Point Fitur-fitur chatbot	1) Berorientasi Pelayanan Saya menyampaikan kepada para agen mengenai manfaat utama penggunaan Lapor Ajo sebagai inovasi layanan publik berbasis teknologi yang memudahkan masyarakat dalam menyampaikan aspirasi dan pengaduan. Penjelasan diberikan dengan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami agar para agen dapat memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan tepat sasaran kepada masyarakat. 2) Kompeten Dalam kegiatan briefing ini, saya menyajikan informasi teknis mengenai cara penggunaan chatbot Lapor Ajo, termasuk alur penerimaan aduan, peran akun admin dan agen, serta mekanisme tindak lanjut laporan. Saya memastikan setiap agen memahami proses kerja sistem agar mampu mengoperasikan	Agen Lapor Ajo	Tidak	-	-

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber-AKHLAK)	Pihak Terkait	Potensi Konflik	Solusi Jika Ada Konflik	Ket
				dan menindaklanjuti aduan dengan benar dan efisien. 3) Harmonis Kegiatan briefing dilaksanakan secara interaktif melalui komunikasi dua arah antara saya dan para agen. Setiap peserta diberikan kesempatan untuk bertanya, memberikan masukan, serta berbagi pengalaman terkait pengelolaan aduan masyarakat. Pendekatan ini menciptakan suasana yang terbuka dan saling menghargai dalam memahami fungsi layanan Lapor Ajo. 4) Kolaboratif Saya mengajak para agen untuk berpartisipasi aktif dalam pengelolaan layanan Lapor Ajo, baik dalam proses tindak lanjut aduan maupun penyempurnaan fitur chatbot ke depan. Dengan kerja sama yang baik antara admin, agen, dan tim teknis, diharapkan pelayanan publik berbasis digital dapat berjalan optimal dan memberikan dampak nyata bagi masyarakat Kabupaten Padang Pariaman.				

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber-AKHLAK)	Pihak Terkait	Potensi Konflik	Solusi Jika Ada Konflik	Ket
		Membuat konten gambar (Brosur Digital)	Brosur Digital	1) Berorientasi Pelayanan Saya dan tim merancang brosur digital <i>Lapor Ajo</i> dengan tampilan yang menarik dan mudah dipahami agar masyarakat dapat mengetahui fungsi serta cara menggunakan layanan pengaduan secara cepat dan jelas. Setiap elemen desain dibuat dengan mempertimbangkan kebutuhan masyarakat untuk memperoleh informasi secara praktis melalui media digital seperti WhatsApp dan media sosial. 2) Kompeten Dalam proses pembuatan brosur, saya dan tim mengumpulkan informasi yang relevan mengenai fitur-fitur <i>Lapor Ajo</i>, termasuk alur pengaduan, kontak layanan, dan manfaat penggunaan chatbot. Saya dan tim menggunakan perangkat desain grafis untuk menghasilkan visual yang profesional, jelas, dan komunikatif. 3) Adaptif Saya dan tim menyesuaikan desain dan format brosur agar dapat diunggah dan dibagikan di berbagai platform digital seperti Instagram, Facebook, dan	Tim IKP Diskominfo	Tidak		

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber-AKHLAK)	Pihak Terkait	Potensi Konflik	Solusi Jika Ada Konflik	Ket
				WhatsApp. Dengan menyesuaikan tren desain yang sederhana namun informatif, konten menjadi lebih menarik perhatian masyarakat dan mudah diakses oleh berbagai kelompok usia. 4) Kolaboratif Selama proses perancangan, saya berkoordinasi dengan tim Bidang IKP Diskominfo Padang Pariaman untuk memastikan kesesuaian pesan dan citra instansi. Melalui diskusi dan masukan dari tim, brosur yang dihasilkan menjadi lebih efektif dalam menyampaikan pesan dan mendukung kegiatan sosialisasi <i>Lapor Ajo</i>.				
		Membuat video sosialisasi	Video Sosialisasi	1) Berorientasi Pelayanan Saya dan tim membuat video sosialisasi <i>Lapor Ajo</i> dengan tujuan memberikan pemahaman yang lebih jelas kepada masyarakat tentang cara menggunakan layanan pengaduan berbasis <i>chatbot WhatsApp</i>. Video ini dirancang agar mudah diikuti oleh semua kalangan, menggunakan narasi yang sederhana, visual yang menarik, serta contoh langsung cara mengakses layanan	Tim IKP Diskominfo	Tidak		

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber-AKHLAK)	Pihak Terkait	Potensi Konflik	Solusi Jika Ada Konflik	Ket
				<i>Lapor Ajo.</i> 2) Kompeten Dalam proses pembuatan video, saya dan tim menyusun naskah, merekam cuplikan penggunaan <i>chatbot</i>, serta melakukan penyuntingan menggunakan aplikasi editing video agar hasilnya informatif dan berkualitas. Saya memastikan setiap informasi yang disampaikan dalam video sesuai dengan sistem dan prosedur layanan yang telah difinalisasi sebelumnya. 3) Adaptif Saya dan tim menyesuaikan gaya penyajian video dengan tren media sosial terkini, seperti format vertikal dan durasi singkat, agar lebih mudah diunggah di berbagai platform seperti Instagram dan Facebook. Hal ini dilakukan untuk menjangkau lebih banyak masyarakat dan meningkatkan efektivitas penyebaran informasi. 4) Kolaboratif Dalam proses produksi, saya berkoordinasi dengan tim Bidang IKP Diskominfo Padang Pariaman untuk mendapatkan masukan terkait isi pesan,				

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber-AKHLAK)	Pihak Terkait	Potensi Konflik	Solusi Jika Ada Konflik	Ket
				visualisasi, dan logo instansi yang digunakan dalam video. Kolaborasi ini bertujuan untuk menjaga kesesuaian antara pesan yang disampaikan dan citra kelembagaan pemerintah daerah.				
		Sosialisasi kepada masyarakat	Membuat Postingan media sosial	1) Berorientasi Pelayanan Saya membuat konten media sosial yang informatif dan menarik untuk memperkenalkan layanan Lapor Ajo kepada masyarakat. Dalam setiap postingan, saya memastikan pesan yang disampaikan mudah dipahami, menggunakan bahasa yang sopan dan komunikatif, serta menonjolkan manfaat layanan agar masyarakat terdorong untuk memanfaatkannya dalam menyampaikan aspirasi dan aduan. 2) Kompeten Saya menyusun informasi dalam postingan berdasarkan hasil pengujian sistem chatbot dan alur layanan yang telah difinalisasi sebelumnya. Setiap langkah penggunaan Lapor Ajo dijelaskan secara ringkas dan sistematis agar masyarakat dapat memahami cara penggunaan layanan dengan mudah melalui media sosial.	Tim IKP Diskominfo	Tidak	-	-

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber-AKHLAK)	Pihak Terkait	Potensi Konflik	Solusi Jika Ada Konflik	Ket
				3) Kolaboratif Dalam proses publikasi, saya berkoordinasi dengan kabid dan tim bidang IKP Dinas Komunikasi dan Informatika untuk memastikan kesesuaian pesan, jadwal unggahan, serta penggunaan kanal resmi instansi. Kolaborasi ini bertujuan agar pesan yang disampaikan konsisten, kredibel, dan menjangkau masyarakat secara lebih luas melalui berbagai platform digital.				
5	Pelaksanaan layanan chatbot	Implementasi chatbot WhatsApp sebagai kanal aduan resmi	Chatbot aktif & dapat diakses publik	1) Berorientasi Pelayanan Dalam pelaksanaan layanan <i>Lapor Ajo</i> , saya memastikan agar masyarakat dapat mengakses layanan pengaduan secara cepat, mudah, dan langsung melalui WhatsApp. Setiap laporan yang masuk ditindaklanjuti dengan respons otomatis dari <i>chatbot</i> , kemudian diteruskan kepada admin dan agen untuk penanganan lebih lanjut. Dengan sistem ini, masyarakat tidak perlu datang ke kantor untuk menyampaikan aduan, sehingga pelayanan menjadi lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan publik. 2) Akuntabel	Admin chatbot, masyarakat	Tidak	-	-

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber-AKHLAK)	Pihak Terkait	Potensi Konflik	Solusi Jika Ada Konflik	Ket
				Selama operasional layanan <i>Lapor Ajo</i>, saya menjamin agar setiap proses berjalan sesuai prosedur dan dapat dipertanggungjawabkan. Setiap aduan yang masuk dicatat secara sistematis, dilacak tindak lanjutnya, dan hasil penyelesaiannya dapat dipantau. Transparansi dalam pengelolaan laporan menjadi bagian penting dari akuntabilitas pelayanan publik yang berorientasi pada kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah. 3) Kompeten Dalam tahap pelaksanaan, saya menerapkan kemampuan teknis untuk memastikan sistem <i>chatbot</i> berfungsi dengan optimal. Saya juga melakukan monitoring terhadap kinerja <i>chatbot</i>, kestabilan sistem, serta kemampuan agen dan admin dalam merespons laporan masyarakat. Dengan pemahaman teknis yang baik, layanan <i>Lapor Ajo</i> dapat berjalan lancar, efektif, dan mampu menyesuaikan diri terhadap dinamika kebutuhan pengguna.				

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber-AKHLAK)	Pihak Terkait	Potensi Konflik	Solusi Jika Ada Konflik	Ket
		Pengumpulan data aduan masyarakat melalui chatbot	Data aduan terhimpun	1) Akuntabel Dalam proses pengumpulan data aduan masyarakat melalui <i>chatbot Lapor Ajo</i>, saya memastikan setiap laporan yang masuk tercatat secara valid, lengkap, dan sesuai dengan kategori aduan yang telah ditetapkan. Data yang diperoleh dikelola secara sistematis agar dapat digunakan sebagai dasar evaluasi pelayanan publik. Dengan pencatatan yang akurat, seluruh proses penanganan aduan dapat dipertanggungjawabkan dan mendukung transparansi penyelenggaraan pelayanan publik. 2) Harmonis Pelaksanaan kegiatan ini dilakukan dengan menjalin koordinasi yang baik antar perangkat daerah (OPD) terkait. Setiap aduan yang diterima melalui <i>chatbot</i> diteruskan kepada OPD sesuai bidang tugasnya untuk ditindaklanjuti. Komunikasi yang efektif dan saling menghargai antar	Admin chatbot, OPD terkait	Ada (respon lambat)	Monitoring & koordinasi intensif	-

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber-AKHLAK)	Pihak Terkait	Potensi Konflik	Solusi Jika Ada Konflik	Ket
				tim menjadi kunci agar proses penyelesaian aduan masyarakat dapat berjalan lancar dan tepat sasaran. 3) Loyal Dalam mengelola data aduan masyarakat, saya menjaga kerahasiaan dan integritas informasi yang disampaikan oleh pelapor. Setiap laporan diperlakukan secara profesional tanpa menyebarkan identitas pribadi pelapor kepada pihak yang tidak berkepentingan. Sikap ini mencerminkan loyalitas terhadap nilai-nilai pelayanan publik dan menjaga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah.				
6	Monitoring & evaluasi	Monitoring respons chatbot & efektivitas layanan	Catatan monitoring	1) Berorientasi Pelayanan Saya berupaya memastikan kualitas layanan <i>chatbot</i> Lapor Ajo berjalan optimal dengan memberikan respon cepat, tepat, dan informatif kepada masyarakat. Setiap aduan yang masuk dipantau agar dapat ditindaklanjuti secara efektif oleh admin dan agen, sehingga masyarakat merasa dilayani dengan baik tanpa harus menunggu	Admin chatbot, OPD terkait	Tidak	-	-

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber-AKHLAK)	Pihak Terkait	Potensi Konflik	Solusi Jika Ada Konflik	Ket
				lama. Upaya ini bertujuan agar layanan aduan publik benar-benar menjadi sarana komunikasi yang mudah, responsif, dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah daerah. 2) Akuntabel Saya melaksanakan pemantauan dan pelaporan hasil kinerja <i>chatbot</i> secara berkala kepada pimpinan dan tim teknis, termasuk jumlah aduan yang diterima, kategori pengaduan, serta tindak lanjut yang dilakukan. Proses pelaporan ini menjadi bentuk pertanggungjawaban terhadap efektivitas sistem yang telah diterapkan, sekaligus memastikan bahwa setiap aduan masyarakat tercatat dan ditangani sesuai prosedur yang berlaku. 3) Harmonis Saya menjaga komunikasi yang baik dengan para petugas admin, agen, dan tim teknis selama proses pengelolaan <i>chatbot</i> berlangsung. Melalui koordinasi yang intens dan suasana kerja yang kondusif, kami dapat saling membantu dalam menangani kendala teknis				

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber-AKHLAK)	Pihak Terkait	Potensi Konflik	Solusi Jika Ada Konflik	Ket
				maupun administratif yang muncul, sehingga pelaksanaan layanan aduan berjalan lancar dan profesional.				
		Evaluasi & perbaikan sistem secara berkala	Laporan evaluasi & rekomendasi	1) Kompeten Saya melakukan analisis terhadap hasil evaluasi penggunaan chatbot Lapor Ajo dengan meninjau data pengaduan, waktu respons, serta efektivitas sistem dalam menangani pesan masyarakat. Analisis ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana chatbot mampu memberikan pelayanan yang optimal dan bagian mana yang masih memerlukan penyempurnaan. 2) Adaptif Berdasarkan hasil evaluasi, saya melakukan penyesuaian dan perbaikan pada sistem chatbot agar lebih responsif dan mudah digunakan. Perubahan dilakukan secara fleksibel menyesuaikan kebutuhan pengguna dan kondisi teknis di lapangan, sehingga layanan tetap relevan dan mampu mengikuti perkembangan kebutuhan masyarakat. 3) Kolaboratif Dalam proses evaluasi dan perbaikan,	Admin chatbot, OPD terkait	Tidak	-	-

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber-AKHLAK)	Pihak Terkait	Potensi Konflik	Solusi Jika Ada Konflik	Ket
				saya melibatkan atasan dan tim teknis untuk mendapatkan masukan dan arahan. Kolaborasi ini penting agar setiap langkah perbaikan sejalan dengan kebijakan organisasi serta memastikan keberlanjutan inovasi pelayanan publik melalui chatbot Lapor Ajo.				
7	Membuat Laporan kegiatan	Menyusun laporan pelaksanaan program Lapor Ajo	Laporan kegiatan	1) Akuntabel Saya menyusun laporan kegiatan berdasarkan bukti nyata pelaksanaan di lapangan, seperti dokumentasi, rekomendasi dan hasil koordinasi. Setiap bagian laporan disusun dengan memperhatikan ketepatan data dan kesesuaian antara rencana serta realisasi kegiatan, sehingga dapat dipertanggungjawabkan secara transparan dan objektif. 2) Kompeten Dalam proses penulisan, saya menerapkan prinsip penulisan yang sistematis, terstruktur, dan sesuai dengan format laporan aktualisasi. Saya juga memastikan seluruh informasi yang disajikan relevan, logis, dan menggambarkan capaian kegiatan	Mentor, Pimpinan Diskominfo	Tidak	-	

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber-AKHLAK)	Pihak Terkait	Potensi Konflik	Solusi Jika Ada Konflik	Ket
				secara jelas, sehingga laporan dapat menjadi rujukan bagi pengembangan inovasi layanan di masa mendatang. 3) Harmonis Selama penyusunan laporan, saya melibatkan masukan dari mentor, atasan langsung, dan rekan kerja yang terlibat dalam kegiatan. Hal ini dilakukan agar laporan yang dihasilkan tidak hanya menggambarkan hasil kerja pribadi, tetapi juga mencerminkan sinergi dan kontribusi seluruh pihak yang berperan dalam pelaksanaan kegiatan. 4) Loyal Penyusunan laporan saya lakukan dengan penuh tanggung jawab sebagai bentuk dukungan terhadap kebijakan dan program kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Padang Pariaman. Melalui laporan ini, saya berupaya memberikan kontribusi nyata dalam memperkuat upaya peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis digital melalui implementasi <i>chatbot</i> Lapor Ajo.				

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber-AKHLAK)	Pihak Terkait	Potensi Konflik	Solusi Jika Ada Konflik	Ket
		Melakukan konsultasi dengan mentor	Catatan saran dan masukan dari mentor	1) Akuntabel Saya melakukan konsultasi dengan mentor untuk meminta verifikasi dan masukan terhadap laporan kegiatan yang telah disusun. Setiap saran dan koreksi yang diberikan menjadi dasar perbaikan agar laporan dapat dipertanggungjawabkan secara valid, baik dari segi isi maupun kesesuaian dengan hasil aktualisasi di lapangan. 2) Harmonis Dalam proses konsultasi, saya membangun komunikasi yang baik dan saling menghormati dengan mentor. Saya mendengarkan setiap arahan dan tanggapan dengan sikap terbuka, serta menyampaikan pendapat secara sopan dan profesional sehingga tercipta suasana kerja yang nyaman dan saling mendukung. 3) Loyal Saya melaksanakan setiap arahan dan rekomendasi yang diberikan oleh mentor sebagai bentuk kepatuhan terhadap kebijakan dan pedoman pelaksanaan kegiatan di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika	Mentor	Tidak		

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber-AKHLAK)	Pihak Terkait	Potensi Konflik	Solusi Jika Ada Konflik	Ket
				Kabupaten Padang Pariaman. Sikap ini mencerminkan komitmen saya dalam menjaga integritas dan loyalitas terhadap organisasi. 4) Kolaboratif Saya menjadikan mentor sebagai mitra diskusi dalam penyempurnaan laporan aktualisasi. Melalui diskusi tersebut, saya memperoleh banyak wawasan dan perspektif baru yang membantu memperkaya isi laporan dan memastikan hasilnya relevan dengan tujuan peningkatan kualitas layanan publik.				

Tabel 4.1 Matrix Pelaksanaan Aktualisasi

B. Matrik Rekapitulasi Realisasi Habituasi NND PNS (BerAKHLAK)

No	Mata Pelatihan	Kegiatan														Jumlah Aktualisasi Per MP	
		Ke-1		Ke-2		Ke-3		Ke-4		Ke-5		Ke-6		Ke-7			
		Ren	Real	Ren	Real	Ren	Real	Ren	Real	Ren	Real	Ren	Real	Ren	Real	Rencana	Realisasi
1.	Berorientasi Pelayanan	1	1	2	3	2	2	1	3	1	1	1	1	0	0	8	11
2.	Akuntabel	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	10	11
3.	Kompeten	2	2	2	3	3	3	2	4	1	1	1	1	1	1	12	15
4.	Harmonis	1	1	0	0	0	0	1	1	2	2	1	1	2	2	7	7
5.	Loyal	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	2	2	7	7
6.	Adaptif	0	0	1	2	1	1	0	2	0	0	1	1	0	0	3	6
7.	Kolaboratif	2	2	0	0	1	0	1	3	0	0	1	1	1	1	6	7
Jumlah MP yang Diaktualisasikan Per Kegiatan		9	9	7	11	9	5	8	15	7	7	6	6	8	8	53	64

Tabel 4.2 Matrix Rekapitulasi Habituasi NND PNS(BerAKHLAK)

C. Capaian Penyelesaian Core Isu

Core isu yang diangkat dalam kegiatan aktualisasi ini adalah belum optimalnya aksesibilitas, interaktivitas, dan integrasi layanan pengaduan serta informasi publik di Kabupaten Padang Pariaman. Kondisi ini terjadi karena layanan publik yang masih bersifat parsial, sehingga masyarakat kesulitan memperoleh informasi secara cepat dan terpusat, serta belum adanya sistem jawaban otomatis terhadap aduan atau pertanyaan masyarakat yang bersifat umum.

Pelaksanaan aktualisasi melalui pengembangan dan implementasi *chatbot WhatsApp* “Lapor Ajo” telah memberikan perubahan signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan publik. Berikut perbandingan kondisi sebelum dan sesudah aktualisasi:

Kondisi Core Isu	
Sebelum Aktualisasi	Sesudah Aktualisasi
Aksesibilitas Layanan Publik: Masyarakat harus mencari informasi atau menyampaikan aduan melalui berbagai kanal seperti media sosial, website, atau datang langsung ke kantor. Hal ini menyulitkan dan memakan waktu. Interaktivitas Pelayanan : Komunikasi antara masyarakat dan instansi pemerintah masih bersifat satu arah dan manual. Tanggapan terhadap aduan sering mengalami keterlambatan Integrasi Data Pengaduan : Belum ada sistem terpusat untuk pencatatan dan klasifikasi aduan masyarakat, sehingga data sulit digunakan untuk evaluasi dan perbaikan layanan.	Aksesibilitas Layanan Publik: Masyarakat dapat mengakses layanan pengaduan dan informasi publik secara cepat dan mudah melalui satu kanal terintegrasi, yaitu <i>chatbot WhatsApp Lapor Ajo</i>. Interaktivitas Pelayanan : Sistem <i>chatbot</i> memberikan respon otomatis dan interaktif terhadap pertanyaan masyarakat, meningkatkan pengalaman pengguna dan mempercepat respon layanan. Integrasi Data Pengaduan : Aduan masyarakat terekam secara digital melalui sistem <i>chatbot</i>, memudahkan proses rekapitulasi, pelaporan, serta tindak lanjut antarperangkat daerah secara lebih akuntabel dan efisien

Tabel 4.3 Capaian Penyelesaian Core Isu

D. Manfaat terselesaikannya Core Isu

Terselesaikannya core isu “Belum optimalnya aksesibilitas, interaktivitas, dan integrasi layanan pengaduan serta informasi publik di Kabupaten Padang Pariaman” melalui implementasi *chatbot WhatsApp* Lapor Ajo memberikan dampak positif yang signifikan bagi individu peserta, instansi, maupun para pemangku kepentingan (stakeholders).

1) Bagi Individu Peserta

Bagi saya sebagai peserta aktualisasi, penyelesaian isu ini memberikan pengalaman berharga dalam menerapkan nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK secara nyata di lingkungan kerja.

Melalui kegiatan ini, saya belajar untuk:

- **Berorientasi pelayanan** dengan memahami kebutuhan masyarakat akan kemudahan akses informasi.
- **Kompeten** dalam mengintegrasikan teknologi digital ke dalam sistem layanan publik.
- **Akuntabel** dalam setiap proses penyusunan, pelaksanaan, hingga pelaporan hasil kegiatan.

Selain itu, kemampuan komunikasi, koordinasi lintas bidang, serta keterampilan teknis dalam mengelola sistem digital juga meningkat, menjadikan saya lebih siap menghadapi tantangan di era transformasi digital pemerintahan.

2) Bagi Instansi

Bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Padang Pariaman, keberhasilan penyelesaian core isu ini membawa manfaat yang signifikan, antara lain:

- **Meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik**, karena masyarakat dapat menyampaikan aduan dan memperoleh informasi tanpa batas waktu dan tempat.

- **Memperkuat citra dan kepercayaan publik** terhadap instansi sebagai lembaga yang responsif, inovatif, dan terbuka terhadap perubahan teknologi.
- **Mendukung penerapan e-government**, melalui digitalisasi sistem pelayanan dan pengaduan masyarakat.
- **Mempermudah proses evaluasi kebijakan**, karena data pengaduan tersimpan secara otomatis dan dapat dianalisis untuk peningkatan kualitas layanan publik.

3) Bagi Stakeholders

Bagi masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya, manfaat yang dirasakan antara lain:

- **Kemudahan dalam menyampaikan aspirasi, aduan, dan permintaan informasi**, tanpa perlu datang ke kantor pemerintahan.
- **Transparansi dan akuntabilitas yang lebih tinggi**, karena setiap laporan masyarakat dapat dipantau tindak lanjutnya secara digital.
- **Meningkatnya partisipasi publik**, di mana masyarakat ikut berperan aktif dalam proses pengawasan dan peningkatan kualitas pelayanan pemerintah daerah.
- **Percepatan penyelesaian aduan**, sehingga permasalahan di lapangan dapat segera diidentifikasi dan ditangani oleh instansi terkait.

Dengan terpecahkannya core isu ini, seluruh pihak memperoleh manfaat nyata, baik dalam hal peningkatan kapasitas individu, profesionalisme instansi, maupun kualitas pelayanan kepada masyarakat. *Chatbot WhatsApp Lapor Ajo* menjadi simbol transformasi digital pelayanan publik di Kabupaten Padang Pariaman yang berorientasi pada kemudahan akses, transparansi, dan kepuasan masyarakat.

E. Rencana Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi

Setelah pelaksanaan aktualisasi dengan tema “Implementasi Layanan Informasi dan Pengaduan Lapor Ajo Berbasis *Chatbot WhatsApp* untuk Mendukung Layanan Publik di Padang Pariaman”, terdapat beberapa rencana tindak lanjut yang akan dilakukan guna menjaga keberlanjutan inovasi serta memastikan sistem tetap berjalan optimal di lingkungan kerja.

No	Kegiatan	Output	Durasi dan Waktu	Pihak yang Terlibat	Sumber Biaya	Keterangan
1	Penyusunan dan penerbitan SK Tim Agen <i>Lapor Ajo</i>	Terbitnya Surat Keputusan Kepala Dinas Kominfo tentang Tim Agen <i>Lapor Ajo</i>	November 2025	Kepala Dinas Kominfo, Subbag Umum dan Kepegawaian	DPA Diskominfo Kabupaten Padang Pariaman	SK sebagai dasar hukum pelaksanaan tugas agen <i>Lapor Ajo</i>
2	Pemeliharaan dan pembaruan sistem chatbot <i>Lapor Ajo</i>	Sistem chatbot tetap berfungsi optimal dan up to date	1 bulan sekali (berkelanjutan setelah LATSAR)	Dinas Komunikasi dan Informatika, Tim Teknis, Agen <i>Lapor Ajo</i>	DPA Diskominfo Kabupaten Padang Pariaman	Pemeliharaan teknis dan pembaruan konten chatbot
3	Sosialisasi berkelanjutan kepada masyarakat	Meningkatnya jumlah masyarakat yang menggunakan <i>Lapor Ajo</i> sebagai kanal aduan resmi	Setiap awal bulan	Bidang IKP Diskominfo, Admin Media Sosial, Humas Pemkab	DPA Diskominfo Kabupaten Padang Pariaman	Sosialisasi melalui media sosial dan publikasi digital
4	Monitoring dan evaluasi efektivitas layanan chatbot	Laporan berkala tentang performa chatbot dan tingkat kepuasan masyarakat	Setiap 3 bulan sekali	Mentor, Tim Teknis Kominfo, Agen <i>Lapor Ajo</i>	DPA Diskominfo Kabupaten Padang Pariaman	Evaluasi dilakukan untuk perbaikan sistem dan respons

Tabel 4.4. Rencana Tindak Lanjut Aktualisasi

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

1. Aktualisasi/Habitulasi Mata Pelatihan

- a)** Kegiatan Ke-1, melakukan konsultasi dengan mentor dan meminta izin Pimpinan telah menerapkan nilai dasar BerAKHLAH yaitu Berorientasi pelayanan, Akuntabel, Kompeten , Harmonis, Loyal, dan Kolaboratif
- b)** Kegiatan Ke-2, melakukan Analisa situasi dan kebutuhan telah menerapkan nilai dasar BerAKHLAH yaitu Berorientasi pelayanan, Akuntabel, Kompeten , Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif
- c)** Kegiatan Ke-3, melakukan Finalisasi desain dan sistem Chatbot telah menerapkan nilai dasar BerAKHLAH yaitu Berorientasi pelayanan, Akuntabel, Kompeten , Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif
- d)** Kegiatan Ke-4, melakukan Sosialisasi Penggunaan *Chatbot* telah menerapkan nilai dasar BerAKHLAH yaitu Berorientasi pelayanan, Akuntabel, Kompeten , Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif
- e)** Kegiatan Ke-5, Pelaksanaan Layanan *Chatbot* telah menerapkan nilai dasar BerAKHLAH yaitu Berorientasi pelayanan, Akuntabel, Kompeten , Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif
- f)** Kegiatan Ke-6, Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi telah menerapkan nilai dasar BerAKHLAH yaitu Berorientasi pelayanan, Akuntabel, Kompeten , Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif
- g)** Kegiatan Ke-7, Membuat Laporan Kegiatan telah menerapkan nilai dasar BerAKHLAH yaitu Berorientasi pelayanan, Akuntabel, Kompeten , Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif

2. Gagasan Kreatif Penyelesaian Core Isu

Gagasan kreatif yang dilakukan dalam kegiatan aktualisasi ini berangkat dari permasalahan utama yaitu belum optimalnya aksesibilitas, interaktivitas, dan integrasi layanan pengaduan serta informasi publik di

Kabupaten Padang Pariaman. Selama ini, layanan pengaduan masyarakat masih bersifat parsial dan belum memiliki sistem otomatis yang mampu memberikan respons cepat terhadap aduan maupun permintaan informasi umum.

Sebagai solusi, penulis menghadirkan inovasi berupa **penerapan sistem layanan pengaduan berbasis *chatbot* WhatsApp bernama “Lapor Ajo”** (Layanan Pengaduan Orang Melalui Asisten Jaringan Online). Gagasan ini dikembangkan dengan memanfaatkan platform komunikasi yang sudah sangat akrab di kalangan masyarakat, yaitu WhatsApp, sehingga mampu meningkatkan kemudahan akses dan partisipasi publik.

3. Capaian Hasil Penyelesaian Core Isu

Setelah dilaksanakannya kegiatan aktualisasi, isu terkait belum optimalnya aksesibilitas, interaktivitas, dan integrasi layanan pengaduan serta informasi publik di Kabupaten Padang Pariaman menunjukkan perubahan yang signifikan.

Melalui implementasi *chatbot* Lapor Ajo berbasis WhatsApp, masyarakat kini dapat menyampaikan aduan dan permintaan informasi secara lebih mudah, cepat, dan terpusat tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintah. Fitur jawaban otomatis juga membantu memberikan respons awal terhadap aduan umum, sehingga meningkatkan efisiensi waktu dan efektivitas pelayanan.

Dengan demikian, penerapan *chatbot* Lapor Ajo telah menjadi solusi inovatif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, mendukung transformasi digital pemerintahan, serta memperkuat pencapaian visi dan misi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Padang Pariaman.

B. Rekomendasi

1) Untuk Penyelenggara Pelatihan

Diharapkan penyelenggara pelatihan Latsar CPNS terus mengembangkan metode pembelajaran yang adaptif terhadap

perkembangan teknologi digital dan kebutuhan pelayanan publik modern. Pelatihan ke depan dapat lebih menekankan pada praktik inovasi berbasis teknologi informasi, seperti pengelolaan sistem digital, pelayanan berbasis *chatbot*, dan integrasi data layanan publik agar peserta mampu menghasilkan proyek aktualisasi yang berdampak nyata di instansi masing-masing.

2) Untuk Instansi Asal Peserta

Disarankan agar Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Padang Pariaman terus mengembangkan dan memperluas implementasi *chatbot* Lapor Ajo sebagai kanal pengaduan resmi masyarakat. Penguatan sistem dapat dilakukan melalui pemeliharaan berkala, pengayaan konten jawaban otomatis, serta pelatihan bagi admin dan agen dalam pengelolaan laporan masyarakat. Selain itu, perlu adanya dukungan kebijakan dan sumber daya agar layanan digital ini dapat berkelanjutan dan terintegrasi dengan sistem pelayanan publik lainnya di lingkungan Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman.

DAFTAR PUSTAKA

1. PermenPANRB Nomor 32 Tahun 2020 tentang Jabatan Fungsional Pranata Komputer.
2. Worldpopulationreview. (2025) . * WhatsApp Users by Country*
<https://worldpopulationreview.com/country-rankings/whatsapp-users-by-country?>
3. Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman (2025) . * Visi Misi *
https://padangpariamankab.go.id/blog/profil_tampil/visi-misi
4. DISKOMINFO Kabupaten Padang Pariaman (2025) * Sumber Daya *
<https://kominfo.padangpariamankab.go.id/home/halaman/sumber-daya>
5. Investigasimabes. (2025) * RSUD Padang Pariaman diduga Tolak Pasien dini hari *
<https://www.investigasimabes.com/berita/28502/rsud-padang-pariaman-diduga-tolak-pasien-dini-hari-keluarga-korban-kecewa>

LAMPIRAN

Lampiran 1. Laporan Kegiatan Ke-1.

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Judul Kegiatan	Melakukan konsultasi dengan mentor dan meminta Surat Persetujuan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Padang Pariaman.
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	01 Oktober 2025
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence	1. Tersedianya catatan hasil konsultasi 2. Tersedianya Surat Perintah Tugas Pelaksanaan Aktualisasi
Uraian Kegiatan yang dilaksanakan: 1. Uraian kegiatan yang memuat nilai dasar yang melandasi a. Melakukan Konsultasi dengan Mentor 1) Berorientasi Pelayanan. Dalam pelaksanaan konsultasi, saya berupaya memahami kebutuhan masyarakat serta memastikan bahwa rencana aktualisasi yang akan dijalankan benar-benar berfokus pada peningkatan akses dan kemudahan layanan informasi serta pengaduan publik. Hal ini menunjukkan komitmen untuk memberikan pelayanan yang relevan, bermanfaat, dan sesuai harapan masyarakat. 2) Akuntabel Saya melaksanakan kegiatan ini dengan penuh tanggung jawab dan transparansi melalui proses validasi serta persetujuan dari mentor. Dengan demikian, setiap tahapan kegiatan yang direncanakan dapat dipertanggungjawabkan baik dari sisi substansi maupun prosedur administrasinya. 3) Kompeten Dalam konsultasi, saya memanfaatkan pengetahuan dan kemampuan teknis untuk menjelaskan rencana pelaksanaan secara	

detail, termasuk aspek teknis dalam penerapan sistem layanan pengaduan berbasis digital. Kemampuan menyusun rencana teknis yang terukur menjadi wujud pengembangan kompetensi dalam bidang teknologi informasi dan pelayanan publik.

4) **Harmonis**

Kegiatan ini juga menjadi wadah untuk membangun komunikasi yang baik dengan mentor, menghargai setiap arahan, masukan, dan koreksi yang diberikan. Saya melaksanakan kegiatan dengan sikap terbuka, menghormati pandangan mentor, serta menjaga etika dan sopan santun dalam setiap interaksi.

5) **Kolaboratif**

Melalui diskusi dan koordinasi bersama mentor, saya berupaya membangun sinergi dalam penyusunan dan penyempurnaan rencana kegiatan aktualisasi. Kerja sama ini mencerminkan semangat kolaborasi yang kuat untuk mencapai hasil terbaik melalui pertukaran ide dan penyelarasan langkah antara peserta aktualisasi dan pembimbing.

b. Meminta Persetujuan Pimpinan untuk Pelaksanaan Aktualisasi

Setelah melakukan konsultasi dengan mentor, langkah selanjutnya adalah meminta persetujuan pimpinan sebagai bentuk pelaksanaan tata kelola administrasi yang tertib dan akuntabel. Kegiatan ini dilakukan dengan menyampaikan secara langsung maksud dan rencana pelaksanaan aktualisasi kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Padang Pariaman, disertai dengan dokumen pendukung berupa draf surat tugas dan rencana kegiatan.

Kegiatan ini dilaksanakan untuk memastikan bahwa pelaksanaan aktualisasi mendapat persetujuan resmi dari pimpinan serta sejalan dengan visi dan arah kebijakan dinas. Selain itu, kegiatan ini juga menjadi sarana membangun komunikasi yang baik antara peserta Latsar, mentor, dan pimpinan instansi.

Nilai-nilai **ASN BerAKHLAK** yang melandasi kegiatan ini antara lain:

1) **Akuntabel:**

Kegiatan ini mencerminkan tanggung jawab administratif saya sebagai seorang ASN dalam melaksanakan setiap tahapan kegiatan dengan bukti dan prosedur yang dapat dipertanggungjawabkan. Permintaan persetujuan dilakukan secara resmi dan terdokumentasi, sehingga memastikan keteraturan administrasi serta transparansi proses pelaksanaan aktualisasi.

2) **Kompeten:**

Dalam kegiatan ini, saya menyiapkan seluruh dokumen yang dibutuhkan, seperti surat tugas dan rencana kegiatan, sesuai dengan format dan standar administrasi yang berlaku. Hal ini menunjukkan kemampuan dalam memahami tata naskah dinas serta keahlian dalam menyiapkan dokumen pendukung kegiatan dengan rapi dan tepat.

3) **Loyal:**

Meminta persetujuan pimpinan merupakan bentuk kepatuhan dan penghormatan terhadap hierarki organisasi. Kegiatan ini menunjukkan komitmen saya untuk melaksanakan aktualisasi sesuai dengan arahan dan kebijakan pimpinan, sebagai wujud loyalitas terhadap institusi tempat saya bertugas.

4) **Kolaboratif:**

Dalam proses pengajuan persetujuan ini, saya juga berkoordinasi dengan mentor untuk memastikan seluruh rencana kegiatan telah sesuai dengan arahan dan masukan yang diberikan sebelumnya. Kolaborasi antara mentor, pimpinan, dan peserta Latsar menjadi faktor penting agar pelaksanaan aktualisasi dapat berjalan efektif dan selaras dengan tujuan organisasi.

2. Teknik Aktualisasi yang dilakukan

a. Melakukan Konsultasi dengan Mentor



Catatan Pengendalian Aktualisasi Oleh Mentor

Nama Peserta	Luri Setiawan, S.Kom.
Satuan Kerja	Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Padang Pariaman
Tempat Aktualisasi	Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Padang Pariaman

No	Tanggal	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian / Output	Paraf Mentor
1	1/10-25	- Judul : Implementasi Layanan Informasi & Pengaduan masyarakat melalui aplikasi layanan publik.	Judul Laporan	
2	1/10-25	- Minta persetujuan kabis	Surat perintah tugas (SPT)	
3	1/10-25	- Jadwal bimbingan	Ketepatan	

b. Meminta Persetujuan Pimpinan untuk Pelaksanaan Aktualisasi



PEMERINTAH KABUPATEN PADANG PARIAMAN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Negeri Parik Malintang Kecamatan Anam Lingkuang
Email : dskominfo@padangpariaman.go.id, Kode Pos 25584

SURAT PERINTAH TUGAS

NOMOR : 800.1.11.1/970/SPT-KOMINFO/X/2025

- Dasar :
- 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara
 - 2. Surat Kepala Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Dalam Negeri Regional Bukittinggi Nomor: 800.2/1031/PPSDM-BKT tanggal 01 September 2025 hal Penetapan Formasi Angkatan Peserta Latsar CPNS Angkatan 27 s.d 40 Tahun 2025 dan Nomor 800.2/1032/PPSDM-BKT tanggal 01 September 2025 hal Perubahan dan Penyesuaian Formasi Angkatan Peserta Latsar CPNS Tahun 2025
 - 3. Surat Sekretaris Daerah Nomor 800/2227/BKPPSDM/2025 Tanggal 27 Agustus 2025 Perihal Pemanggilan Peserta Latsar CPNS Tahun 2025 Angkatan XXXIII, XXXIV, XXXV

MENUGASKAN

- Kepada :
- 1. Nama : Luri Setiawan, S.Kom
 - NIP : 199408232025041001
 - Jabatan : Pranata Komputer Ahli Pertama

- Untuk :
- Melaksanakan kegiatan Aktualisasi Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil (LATSAR CPNS), dengan judul Implementasi Layanan Informasi Dan Pengaduan Lapor Aja Berbasis Chatbot Whatsapp untuk Mendukung Layanan Publik di Padang Pariaman, dan dimonitori oleh Kepala Bidang Layanan e-government Roza Suhendra, S.E, M.Cio.
- Waktu :
- Tanggal 01 Oktober sampai 30 November tahun 2025.

Demikian Surat Perintah Tugas ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Parik Malintang, Oktober Juli 2025
KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN PADANG PARIAMAN

ZAHIRMAN, S.Sos., M.M.
Pembina Utama Muda, NIP. 197105241997031002

3. Teknik Aktualisasi yang dilakukan

a. Melakukan Konsultasi dengan Mentor

Pada hari Rabu, 1 Oktober 2025, kegiatan diawali dengan melakukan konsultasi bersama mentor Roza Suhendra, S.E., M.Cio. di ruang Bidang E-Government. Pagi itu, saya menunggu kedatangan beliau, dan setelah tiba, beliau meluangkan waktu sekitar 20 menit untuk membahas rencana pelaksanaan aktualisasi.

Dalam sesi konsultasi tersebut, saya memaparkan latar belakang, tujuan, tahapan, serta hasil yang ingin dicapai dari kegiatan aktualisasi. Mentor memberikan arahan dan masukan konstruktif agar rencana yang disusun lebih terarah, realistis, dan relevan dengan isu yang diangkat, yaitu peningkatan layanan informasi dan pengaduan publik di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Padang Pariaman.

Hasil dari kegiatan ini adalah catatan konsultasi dengan mentor yang memuat berbagai arahan dan rekomendasi pelaksanaan aktualisasi. Produk kegiatan ini dinilai berkualitas, karena mencerminkan adanya komunikasi yang efektif, bimbingan yang jelas, serta menjadi pedoman utama dalam pelaksanaan tahapan aktualisasi selanjutnya.

b. Meminta Persetujuan Pimpinan untuk Pelaksanaan Aktualisasi

Pada hari yang sama, Rabu tanggal 1 Oktober 2025, setelah proses konsultasi dengan mentor selesai, saya menindaklanjuti dengan menghadap Sekretaris Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Padang Pariaman Bapak Andri Satria Masri, S.E, M.M. di ruangan beliau, untuk meminta persetujuan pelaksanaan aktualisasi. Sebelum audiensi, saya menyiapkan dokumen pendukung berupa draf surat tugas dan rencana kegiatan yang telah disempurnakan sesuai arahan mentor.

Dalam pertemuan tersebut, saya menjelaskan secara jelas maksud, tujuan, dan manfaat kegiatan aktualisasi bagi peningkatan kualitas layanan publik di lingkungan dinas. Pimpinan menilai kegiatan ini relevan dengan arah kebijakan organisasi dan selanjutnya beliau menyampaikan surat tersebut kepada Kepala Dinas dan

ditandatangani oleh Kepala Dinas dengan menerbitkan Surat Tugas Pelaksanaan Aktualisasi.

Produk yang dihasilkan, yaitu **Surat Tugas Pelaksanaan Aktualisasi**, dinilai berkualitas karena memenuhi aspek administratif, jelas secara isi dan tujuan, serta menjadi dasar resmi bagi pelaksanaan kegiatan aktualisasi selanjutnya.

4. Manfaat Kegiatan terhadap Pencapaian Visi dan Misi Organisasi

Pelaksanaan kegiatan konsultasi dengan mentor dan meminta persetujuan pimpinan memiliki peran penting dalam mendukung pencapaian visi dan misi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Padang Pariaman, yaitu mewujudkan tata kelola pemerintahan berbasis elektronik yang efektif, transparan, dan berorientasi pelayanan publik.

Melalui konsultasi dengan mentor, peserta memperoleh arahan strategis dan penyempurnaan rencana aktualisasi agar selaras dengan kebutuhan organisasi, khususnya dalam peningkatan kualitas layanan informasi dan pengaduan masyarakat. Kegiatan ini membantu memastikan bahwa setiap langkah aktualisasi mendukung inovasi pelayanan publik yang responsif dan berbasis teknologi informasi.

Sementara itu, kegiatan meminta persetujuan pimpinan memastikan adanya dukungan kelembagaan dan legitimasi formal terhadap pelaksanaan aktualisasi. Dengan adanya surat tugas resmi, kegiatan ini menjadi bagian integral dari upaya organisasi dalam memperkuat tata kelola pemerintahan yang akuntabel dan kolaboratif.

Secara keseluruhan, kedua kegiatan ini berkontribusi langsung terhadap:

- 1) **Peningkatan koordinasi internal** antara pegawai, mentor, dan pimpinan dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik.
- 2) **Terbangunnya komitmen organisasi** terhadap penerapan nilai-nilai profesionalisme ASN dalam mendukung visi *“Terwujudnya Pemerintahan yang Informatif, Inovatif, dan Partisipatif di Kabupaten Padang Pariaman.”*
- 3) **Terciptanya dasar pelaksanaan aktualisasi yang efektif** sebagai langkah awal menuju peningkatan kualitas layanan pengaduan masyarakat berbasis digital (LAPOR AJO).

5. Analisis dampak jika aktualisasi tidak berdasarkan NDS

a. Dampak terhadap Satuan Kerja

Jika proses konsultasi dengan mentor serta permintaan Surat Persetujuan kepada Kepala Dinas tidak dilakukan dengan menerapkan nilai BerAKHLAK, maka koordinasi internal akan terganggu. Tanpa komunikasi yang jelas dan sikap hormat terhadap alur birokrasi, dapat terjadi keterlambatan persetujuan, ketidaktepatan informasi, serta benturan jadwal antara kegiatan aktualisasi dan agenda pimpinan. Kondisi ini akan menghambat kelancaran pelaksanaan aktivitas pada tahapan berikutnya dan menurunkan efektivitas kerja di lingkungan DISKOMINFO.

b. Dampak terhadap Masyarakat

Kegiatan konsultasi dan persetujuan yang tidak sesuai nilai BerAKHLAK berpotensi menghasilkan informasi atau tindak lanjut kegiatan aktualisasi yang tidak akurat, tidak fokus, atau tidak relevan dengan kebutuhan masyarakat. Jika landasan awal kegiatan tidak jelas, hasil aktualisasi bisa tidak optimal sehingga berdampak pada kualitas layanan publik yang diberikan Diskominfo. Akibatnya, kepercayaan masyarakat terhadap instansi dapat menurun karena melihat adanya ketidakteraturan atau kurangnya profesionalitas dalam proses pengambilan keputusan.

Lampiran 2. Laporan Kegiatan Ke-2.

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Judul Kegiatan	Analisa situasi dan kebutuhan
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	07 - 09 Oktober 2025
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence	1. Tersedianya draft kebutuhan dan Teknis Layanan 2. Tersedianya Catatan target dan capaian 3. Tersedia kartu SIM baru
Uraian Kegiatan yang dilaksanakan: 1. Uraian kegiatan yang memuat nilai dasar yang melandasi a. Diskusi Kebutuhan dan Teknis Layanan Aduan 1) Berorientasi Pelayanan Dalam kegiatan diskusi ini, saya berupaya mendengarkan secara aktif berbagai masukan dari mentor, sekretaris dinas dan kapid IKP. Pendekatan ini bertujuan agar rancangan sistem layanan benar-benar menjawab kebutuhan nyata masyarakat dalam menyampaikan keluhan dan memperoleh solusi yang cepat serta transparan. 2) Kompeten Saya menganalisis kebutuhan teknis layanan dengan memanfaatkan pengetahuan dan keterampilan di bidang teknologi informasi, terutama terkait sistem integrasi pesan dan alur penanganan laporan digital. Analisis dilakukan secara sistematis dengan mempertimbangkan aspek keamanan data, kemudahan penggunaan (user friendly), serta efektivitas proses tindak lanjut aduan. 3) Loyal Dalam proses diskusi, saya memastikan bahwa seluruh usulan dan rencana teknis yang dihasilkan tetap sejalan dengan kebijakan pemerintah daerah. Loyalitas ini diwujudkan dengan meluruskan arah pembahasan agar tidak keluar dari koridor kebijakan publik dan prioritas program organisasi.	

b. Menentukan Target Capaian *Chatbot*

1) Berorientasi Pelayanan

Dalam menentukan target capaian *chatbot* LAPOR AJO, saya berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Target yang ditetapkan diarahkan agar *chatbot* mampu memberikan layanan informasi dan pengaduan secara cepat, responsif, dan mudah diakses oleh masyarakat. Dengan menetapkan target berbasis pelayanan, diharapkan keberadaan *chatbot* benar-benar dapat menjadi solusi atas kendala komunikasi antara pemerintah dan masyarakat.

2) Akuntabel

Penetapan target dilakukan secara jelas dan terukur agar hasilnya dapat dipantau dan dipertanggungjawabkan. Setiap target yang disusun dilengkapi dengan indikator capaian, seperti jumlah laporan yang dapat ditangani, waktu respon *chatbot*, serta tingkat kepuasan pengguna. Dengan demikian, proses ini tidak hanya menjadi bagian dari inovasi teknologi, tetapi juga mencerminkan prinsip akuntabilitas ASN dalam memberikan layanan yang transparan dan terukur.

3) Kompeten

Dalam merumuskan target capaian, saya menggunakan data dasar yang bersumber dari kebutuhan masyarakat, hasil konsultasi, serta kondisi eksisting sistem layanan pengaduan di Kabupaten Padang Pariaman. Kemampuan analisis data dan pemahaman teknis terhadap sistem *chatbot* menjadi dasar dalam menentukan indikator capaian yang realistis dan sesuai dengan kapasitas teknologi yang digunakan.

4) Adaptif

Target capaian disusun secara fleksibel dan menyesuaikan dengan kondisi riil di lapangan, baik dari segi kesiapan infrastruktur, sumber daya manusia, maupun pola penggunaan layanan oleh masyarakat. Sikap adaptif ini penting agar pelaksanaan kegiatan dapat menyesuaikan dengan dinamika kebutuhan pengguna, serta mampu berinovasi bila ditemukan kendala teknis dalam implementasinya.

c. Memesan Kartu SIM Baru

1) Berorientasi Pelayanan

Pemesanan kartu baru dilakukan untuk menyediakan nomor khusus layanan pengaduan masyarakat melalui WhatsApp LAPOR AJO. Langkah ini bertujuan agar komunikasi dengan masyarakat menjadi lebih mudah, cepat, dan profesional. Dengan memisahkan nomor layanan dari nomor pribadi, pemerintah dapat memberikan pelayanan publik yang lebih fokus dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

2) Akuntabel

Proses pemesanan kartu dilakukan secara transparan dan terdokumentasi dengan baik. Setiap tahapan mulai dari pemilihan operator, pencatatan nomor, hingga aktivasi dilakukan sesuai prosedur, sehingga dapat dipertanggungjawabkan secara administratif dan memastikan kejelasan penggunaan nomor resmi layanan.

3) Kompeten

Dalam menentukan pilihan kartu dan paket layanan, dipertimbangkan aspek teknis seperti kestabilan jaringan dan dukungan terhadap integrasi WhatsApp Business API. Hal ini menunjukkan kemampuan dalam memahami kebutuhan teknis dan memastikan sarana yang dipilih sesuai dengan kebutuhan sistem LAPOR AJO.

4) Adaptif

Pemilihan operator disesuaikan dengan kondisi jaringan di wilayah Kabupaten Padang Pariaman. Sikap adaptif ini mencerminkan kemampuan menyesuaikan diri terhadap situasi lapangan agar implementasi sistem *chatbot* dapat berjalan lancar dan optimal.

2. Teknik Aktualisasi yang dilakukan

a. Diskusi Kebutuhan dan Teknis Layanan Aduan



DRAFT KEBUTUHAN DAN TEKNIS LAYANAN LAPOR AJA

A. Kebutuhan Layanan

Fitur utama yang harus tersedia dalam layanan **LAPOR AJA**, meliputi:

1. **Auto-Reply / Jawaban Otomatis:**
Menyediakan jawaban cepat untuk pertanyaan umum, seperti jam pelayanan, persyaratan administrasi, dan kontak OPD terkait.
2. **Formulir Pengaduan Digital:**
Chatbot menyediakan panduan langkah-langkah bagi masyarakat untuk menyampaikan aduan dengan format yang terstruktur (nama, alamat, isi laporan, dan bukti pendukung).
3. **Notifikasi Status Laporan:**
Masyarakat mendapatkan informasi tentang status tindak lanjut laporan (diterima, diproses, atau selesai).
4. **Integrasi dengan Admin Dashboard:**
Admin dapat menerima, memantau, dan menindaklanjuti aduan masyarakat melalui sistem berbasis web atau aplikasi.
5. **Rekap Data dan Statistik Pengaduan:**
Sistem mampu menghasilkan laporan statistik secara otomatis untuk kebutuhan monitoring dan evaluasi.
6. **Fitur Panduan Layanan:**
Chatbot menyediakan informasi dasar tentang layanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman.

B. Kebutuhan Sumber Daya

No	Komponen	Uraian
1	Perangkat Server / Hosting	Menyimpan data dan menjalankan chatbot (cloud-based).
2	Nomor WhatsApp Business API	Saluran utama komunikasi dengan masyarakat.
3	Dashboard Admin / Panel Kontrol	Untuk pengelolaan laporan dan respon manual jika diperlukan.
4	Database Pengaduan	Menyimpan seluruh data laporan yang masuk.
5	Sumber Daya Manusia (Admin)	Minimal 2 orang petugas pengelola aduan dari Dinas Kominfo.
6	Template Auto-Reply	Daftar respons otomatis sesuai kategori layanan.
7	Desain Antarmuka Chatbot	Menarik, ramah pengguna, dan menampilkan identitas daerah (nuansa Minangkabau).

b. Menentukan Target Capaian Chatbot



TARGET DAN CAPAIAN CHATBOT "LAPOR AJA"

A. Target Chatbot

No	Aspek Target	Uraian Target
1	Fungsionalitas Chatbot	Chatbot mampu memberikan jawaban otomatis (auto-reply) terhadap minimal 10 jenis pertanyaan umum terkait pelayanan publik di Kabupaten Padang Pariaman (contoh: jadwal layanan, syarat administrasi, dan kontak OPD).
2	Aksesibilitas Layanan	Chatbot dapat diakses 24 jam melalui WhatsApp oleh masyarakat tanpa perlu aplikasi tambahan.
3	Kecepatan Respon	Respon otomatis dikirim dalam waktu < 5 detik setelah pesan masuk.
4	Integrasi Laporan	Setiap laporan masyarakat yang dikirim melalui chatbot tercatat otomatis di dashboard admin untuk ditindaklanjuti oleh OPD terkait.
5	Kualitas Layanan Publik	Meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan pengaduan minimal 30% dibanding sebelum penggunaan chatbot.
6	Pengelolaan Admin	Minimal 2 orang admin aktif di Dinas Kominfo yang bertugas memantau dan menindaklanjuti laporan melalui dashboard chatbot.
7	Peningkatan Partisipasi Masyarakat	Meningkatkan jumlah laporan masyarakat yang masuk minimal 15 laporan per bulan setelah implementasi chatbot.

B. Capaian yang Diharapkan

1. Terwujudnya kanal komunikasi publik yang interaktif dan real-time antara pemerintah dan masyarakat melalui WhatsApp.
2. Meningkatnya efisiensi layanan aduan — masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor pemerintah untuk mengajukan laporan.
3. Meningkatnya akuntabilitas pemerintah daerah, karena setiap laporan tercatat dan dapat dilacak tindak lanjutnya.
4. Terciptanya budaya pelayanan publik digital di lingkungan Dinas Kominfo yang responsif terhadap kebutuhan warga.
5. Meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah, karena proses penanganan aduan menjadi lebih cepat, transparan, dan terpantau.

Parit Malintang, 15 Oktober 2025



Roza Suhendra, S.E., M.Cio.

c. Memesan Kartu SIM Baru

 **PEMERINTAH KABUPATEN PADANG PARIAMAN**
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
Negeri Pait Malintang Kecamatan Arai Lingsiang,
Email : diskominfo@padangpariamankab.go.id, Kode Pos 25584

Nomor : 09 Oktober 2025
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Permohonan

Yth, Account Manager Telkomsel Sumbar

Sehubungan dengan adanya kebutuhan kartu baru yang akan digunakan untuk kebutuhan organisasi, Bersama ini kami mohon pengajuan dengan detail :

No	Cluster	Quantity	Ket
1	Padang Pariaman	1	Nomor Baru (081166001112)

Demikian permohonan ini kami sampaikan, Atas kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih

Parik Malintang, 09 Oktober 2025
KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN PADANG PARIAMAN

ZAHIRMAN, S.Sos., M.M.
Pembina Utama Muda, NIP. 197105241997031002



3. Teknik Aktualisasi yang dilakukan

a. Diskusi Kebutuhan dan Teknis Layanan Aduan

Pada hari Senin, 6 Oktober 2025, saya melakukan diskusi dengan mentor, Roza Suhendra, S.E., M.Cio., di ruang Bidang *E-Government*, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Padang Pariaman. Pagi itu, saya menunggu kedatangan beliau, dan setelah beliau tiba, kami langsung memulai pembahasan terkait rencana pengembangan layanan aduan berbasis *Chatbot WhatsApp* LAPOR AJO.

Dalam diskusi ini, saya menyampaikan hasil identifikasi kebutuhan masyarakat terhadap kanal pengaduan yang lebih cepat, mudah, dan responsif. Kami juga membahas aspek teknis yang diperlukan, seperti struktur menu *chatbot*, jenis pertanyaan umum yang akan dijawab otomatis, serta mekanisme penyaluran laporan dari masyarakat kepada admin dan OPD terkait.

Mentor memberikan beberapa masukan penting agar fitur *chatbot* yang dikembangkan benar-benar relevan dengan kebutuhan pengguna, antara lain:

- 1) Menyusun daftar pertanyaan dan jawaban otomatis berdasarkan jenis layanan publik yang paling sering ditanyakan masyarakat.
- 2) Menentukan standar waktu respon dan sistem tindak lanjut laporan agar tetap terpantau oleh admin.
- 3) Menyesuaikan tampilan dan bahasa *chatbot* agar mudah dipahami oleh semua kalangan masyarakat.

Diskusi berlangsung secara interaktif dan menghasilkan draf kebutuhan teknis *chatbot* LAPOR AJO yang akan digunakan sebagai dasar dalam tahap pengembangan berikutnya.

b. Menentukan Target Capaian *Chatbot*

Dua hari berikutnya, Rabu, 8 Oktober 2025, setelah melakukan diskusi mengenai kebutuhan dan teknis layanan aduan, saya melanjutkan kegiatan dengan menyusun target capaian pengembangan *chatbot* LAPOR AJO. Kegiatan ini dilakukan berdasarkan hasil arahan mentor serta analisis kebutuhan masyarakat dan kondisi aktual pelayanan aduan di Kabupaten Padang Pariaman.

Proses ini juga melibatkan koordinasi singkat dengan Sekretaris Diskominfo bapak Andri Satria Masri, S.E., M.E., dan Kabid IKP Bapak Heri Sugianto, S.E., berkaitan teknis agar target yang disusun sesuai dengan kapasitas infrastruktur dan sumber daya yang ada. Dengan demikian, setiap tahapan pengembangan dapat berjalan efektif dan tepat waktu.

c. Memesan Kartu SIM Baru

Pada hari Kamis, 9 Oktober 2025, setelah penetapan target capaian *chatbot*, saya melanjutkan kegiatan dengan melakukan pemesanan kartu SIM baru ke GraPARI Telkomsel Kota Padang. Sebelumnya mentor menginformasikan kepada saya bahwa untuk pemesanan kartu khusus Dinas harus ke Grapari Kota Padang, mentor memberi saya petunjuk dalam proses pemesanan kartu ini. Kegiatan ini diawali dengan pembuatan surat permintaan resmi untuk pengadaan kartu baru yang ditujukan kepada pihak GraPARI. Surat tersebut di scan dan dikirim ke email PIC GraPARI kota Padang berisi permohonan penyediaan nomor khusus yang akan digunakan sebagai nomor layanan resmi WhatsApp LAPOR AJO.

Setelah surat permintaan diterima dan diproses oleh pihak GraPARI, empat hari kemudian kartu SIM dikirim langsung melalui kurir pos ke kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Padang Pariaman. Setelah kartu diterima, saya segera melakukan aktivasi kartu SIM dengan mengikuti prosedur yang ditetapkan oleh pihak Telkomsel, meliputi proses registrasi identitas, verifikasi data, dan uji coba sinyal jaringan.

4. Manfaat Kegiatan terhadap Pencapaian Visi dan Misi Organisasi

Kegiatan diskusi kebutuhan dan teknis layanan aduan serta penetapan target capaian *chatbot* LAPOR AJO memberikan kontribusi langsung terhadap pencapaian visi dan misi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Padang Pariaman, yaitu mewujudkan pelayanan informasi publik yang transparan, cepat, dan berbasis teknologi informasi.

Melalui kegiatan ini, diperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai kebutuhan masyarakat dan arah pengembangan sistem aduan yang efektif. Penetapan target capaian *chatbot* juga memastikan bahwa

inovasi yang dikembangkan selaras dengan kebijakan organisasi dalam memperkuat transformasi digital di bidang pelayanan publik.

Secara lebih spesifik, manfaat kegiatan ini antara lain:

- 1) **Mendukung visi organisasi** dalam meningkatkan kualitas layanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi.
- 2) **Memperkuat misi organisasi** untuk menyediakan sarana komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat secara cepat dan responsif.
- 3) **Mendorong kolaborasi lintas bidang**, terutama antara tim E-Government dan bidang layanan publik, sehingga menghasilkan solusi aduan digital yang lebih tepat sasaran.
- 4) **Menjadi dasar pengambilan keputusan teknis** dalam pengembangan dan uji coba *chatbot* LAPOR AJO agar sesuai kebutuhan pengguna.

Dengan demikian, kegiatan ini tidak hanya berfokus pada penyusunan teknis semata, tetapi juga menjadi langkah strategis dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan berbasis digital yang melayani masyarakat secara optimal.

5. Analisis dampak jika aktualisasi tidak berdasarkan NDS

a. Dampak terhadap Satuan Kerja

Jika analisa situasi dan kebutuhan tidak dilakukan berdasarkan nilai BerAKHLAK, maka hasil identifikasi masalah dan kebutuhan organisasi dapat menjadi tidak akurat, tidak komprehensif, atau bahkan keliru. Hal ini dapat menyebabkan penyusunan sistem Chatbot Lapor Ajo tidak sesuai dengan realitas operasional Diskominfo dan tidak mendukung proses bisnis yang ada. Akibatnya, satuan kerja akan menghadapi hambatan dalam implementasi, seperti ketidaksiapan SDM, ketidaktepatan alur layanan, dan meningkatnya beban kerja akibat perbaikan sistem berulang. Kelemahan pada tahapan awal ini dapat menurunkan efektivitas kerja, menghambat inovasi layanan, serta menciptakan risiko pemborosan waktu dan sumber daya.

b. Dampak terhadap Masyarakat

Jika analisa situasi dan kebutuhan tidak dilakukan dengan cermat, penuh tanggung jawab, dan tidak berorientasi pelayanan, maka

sistem yang dikembangkan berpotensi tidak menjawab kebutuhan masyarakat secara nyata. *Chatbot* bisa saja tidak memberikan fitur yang dibutuhkan, sulit digunakan, tidak responsif, atau tidak menyelesaikan permasalahan yang sering dihadapi masyarakat. Hal ini mengakibatkan rendahnya tingkat pemanfaatan layanan, munculnya ketidakpuasan pengguna, serta berkurangnya kepercayaan masyarakat terhadap DISKOMINFO sebagai penyedia layanan pengaduan publik. Pada akhirnya, tujuan peningkatan kualitas pelayanan publik tidak tercapai dan citra institusi dapat menurun.

Lampiran 3. Laporan Kegiatan Ke-3.

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Judul Kegiatan	Finalisasi Desain dan Sistem Chatbot
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	13 - 15 Oktober 2025
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence	1. Tersusunnya draf alur percakapan <i>Chatbot</i> Lapor Ajo 2. Tersedianya tangkapan layar akun admin dan agen Lapor Ajo 3. Tersedianya tangkapan layar integrasi akun admin dan agen dengan sistem chatbot 4. Tersedianya tangkapan layar <i>Prototype</i> Chatbot
Uraian Kegiatan yang dilaksanakan: 1. Uraian kegiatan yang memuat nilai dasar yang melandasi a. Diskusi tentang Alur pertanyaan dan Jawaban otomatis 1) Berorientasi Pelayanan Saya berupaya memastikan setiap pertanyaan dan jawaban yang disusun menggunakan bahasa yang sederhana, sopan, dan mudah dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat. Hal ini penting agar layanan chatbot benar-benar menjadi sarana komunikasi publik yang ramah, inklusif, dan responsif terhadap kebutuhan warga. 2) Kompeten Saya juga menyusun struktur percakapan yang sistematis agar chatbot dapat berfungsi secara optimal dalam memberikan layanan otomatis sesuai kategori aduan. 3) Loyal Seluruh rancangan alur dan konten jawaban otomatis disesuaikan dengan kebijakan dan standar komunikasi resmi Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman. Hal ini dilakukan untuk menjaga konsistensi pesan, kesesuaian dengan prosedur pelayanan publik, serta menjaga citra profesional instansi dalam memberikan layanan kepada masyarakat.	

b. Penyusunan Final Alur ke sistem *Chatbot*

1) Akuntabel

Saya bertanggung jawab penuh terhadap kejelasan isi dan struktur alur percakapan *chatbot*, memastikan setiap menu, pertanyaan, dan respons otomatis memiliki dasar informasi yang valid dan sesuai dengan fungsi layanan publik. Setiap perubahan dan penyesuaian pada desain *chatbot* dicatat dan dikonsultasikan kepada mentor sebagai bentuk pertanggungjawaban profesional.

2) Kompeten

Saya menerapkan kemampuan teknis dalam menyusun alur *chatbot* menggunakan perangkat desain percakapan dan diagram logika yang menggambarkan hubungan antar-menu serta respons otomatis. Proses ini dilakukan dengan memperhatikan aspek efisiensi, kecepatan respon, dan kemudahan pengguna dalam berinteraksi dengan *chatbot*.

3) Kolaboratif

Dalam tahap finalisasi, saya melibatkan berbagai pihak terkait, seperti mentor, rekan di bidang *E-Government*, serta staf layanan informasi publik, untuk memberikan masukan terhadap isi dan alur *chatbot*.

c. Uji coba sistem *Chatbot*

1) Kompeten

Saya berupaya menguasai aspek teknis sistem *chatbot*, mulai dari proses koneksi ke *WhatsApp API*, pengaturan respons otomatis, hingga simulasi percakapan antara pengguna dan sistem. Penguasaan teknis ini penting agar setiap kendala yang muncul dapat segera diidentifikasi dan diperbaiki secara efisien.

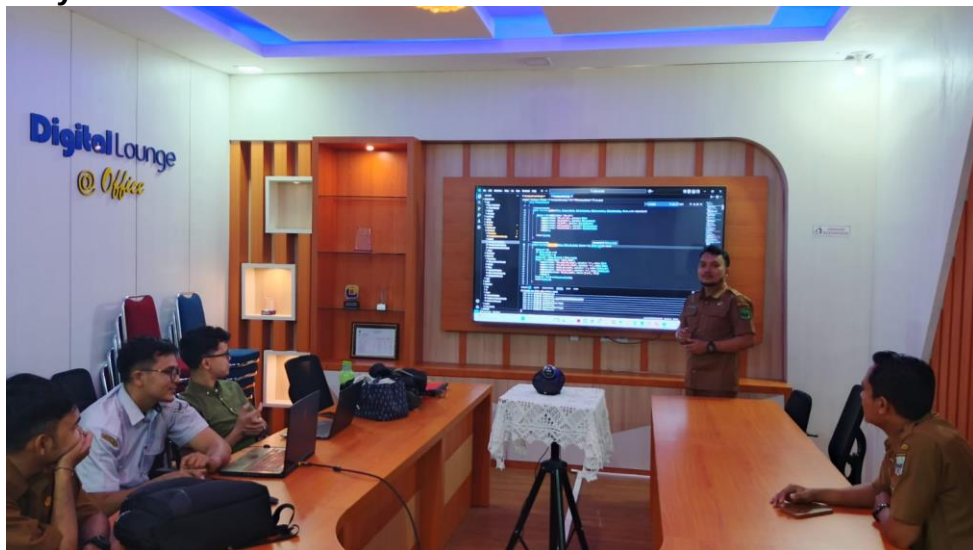
2) Adaptif

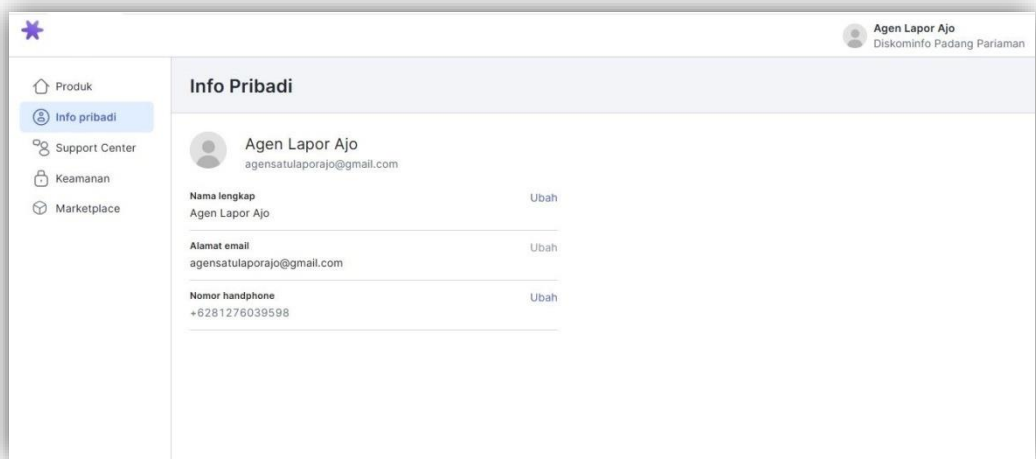
Selama proses uji coba, saya menyesuaikan konfigurasi *chatbot* berdasarkan hasil pengujian lapangan. Setiap temuan, seperti kesalahan respons, keterlambatan sistem, atau alur percakapan yang kurang efektif, dianalisis dan diperbaiki agar sesuai dengan kebutuhan pengguna.

3) Kolaboratif

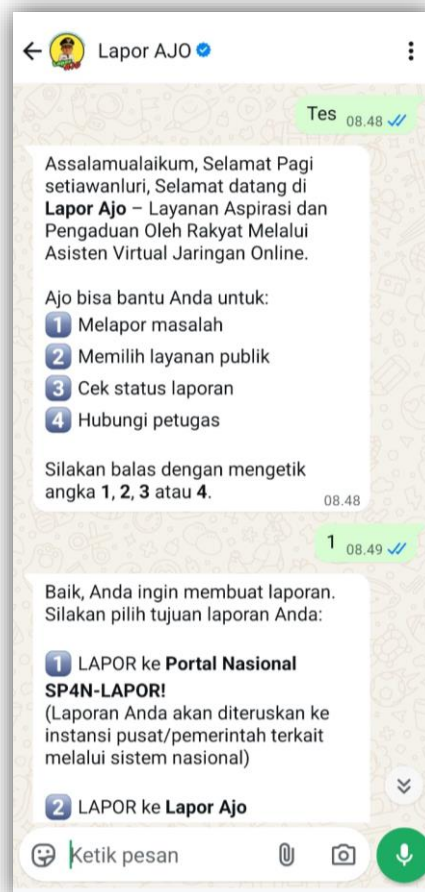
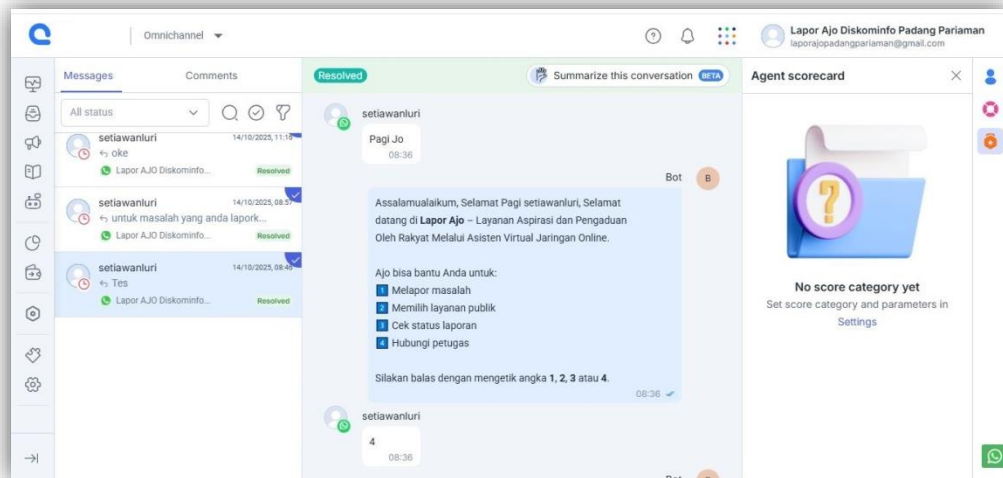
Dalam kegiatan ini, saya bekerja sama dengan tim teknis bidang *E-Government* serta melakukan pengujian bersama. Kolaborasi ini sangat penting untuk memastikan aspek teknis, keamanan, dan fungsionalitas *chatbot*.

b. Penyusunan Final Alur ke Sistem *Chatbot*

[illegible]



c. Uji Coba Sistem *Chatbot*



3. Teknik Aktualisasi yang dilakukan

a. Diskusi tentang Alur pertanyaan dan Jawaban otomatis

Pada hari Senin, 13 Oktober 2025, saya melaksanakan kegiatan diskusi tentang alur pertanyaan dan jawaban otomatis chatbot Lapor Ajo, yang bertempat di ruang Digital Innovation Lounge (DILo) pada pukul 09.00 WIB. Sebelumnya, pada malam hari saya telah melakukan koordinasi dengan mentor dan tim teknis Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Padang Pariaman untuk menjadwalkan rapat terkait integrasi *chatbot WhatsApp* sebagai kanal utama layanan aduan masyarakat.

Dalam kegiatan ini, saya berdiskusi dengan mentor Roza Suhendra, S.E., M.Cio., serta tim teknis Kominfo yang terdiri dari Riski Mubarak, S.Kom., M.Kom., Abdi Khair, S.T., Egi Fernanda Edli, S.Kom., dan Ade Rayendra, A.Md.. Diskusi ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap alur pertanyaan dan jawaban otomatis dapat dipahami dengan mudah oleh masyarakat dari berbagai latar belakang, sehingga layanan chatbot dapat benar-benar berfungsi sebagai sarana komunikasi publik yang inklusif.

Selama proses diskusi, kami meninjau alur skenario percakapan dan kategori jenis aduan yang telah saya susun sebelumnya, kemudian menyempurnakan respons otomatis agar lebih sopan, informatif, dan selaras dengan standar kebijakan pelayanan publik daerah. Kami juga mendesain alur percakapan agar chatbot mampu memberikan jawaban terhadap pertanyaan umum, mengarahkan aduan spesifik kepada admin, serta merespons secara cepat dan kontekstual terhadap pesan yang diterima.

Melalui kegiatan ini, dihasilkan draft awal alur percakapan chatbot Lapor Ajo, yang menjadi dasar untuk tahap finalisasi desain sistem chatbot dan uji coba integrasi teknis pada kegiatan selanjutnya.

b. Penyusunan Final Alur ke Sistem *Chatbot*

Di hari yang sama, 13 Oktober 2025, setelah kegiatan diskusi mengenai alur pertanyaan dan jawaban otomatis chatbot, saya melanjutkan kegiatan penyusunan final desain alur chatbot pada pukul 10.30 WIB di ruang DILo.

Kegiatan ini merupakan tindak lanjut dari hasil pembahasan sebelumnya bersama mentor dan tim teknis untuk memastikan bahwa alur chatbot yang dirancang benar-benar siap diterapkan dalam sistem. Saya berkoordinasi kembali dengan mentor Roza Suhendra, S.E., M.Cio., serta tim teknis Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Padang Pariaman yang terdiri dari Riski Mubarak, S.Kom., M.Kom., Abdi Khair, S.T., Egi Fernanda Edli, S.Kom., dan Ade Rayendra, A.Md.

Selama proses penyusunan, kami melakukan peninjauan menyeluruh terhadap draft awal alur percakapan yang telah dihasilkan sebelumnya. Beberapa poin yang kami selesaikan yaitu:

- 1) Menyesuaikan struktur alur percakapan agar lebih ringkas, logis, dan mudah dipahami oleh pengguna.
- 2) Menyempurnakan kategori aduan dan respons otomatis agar relevan dengan jenis pelayanan publik di Kabupaten Padang Pariaman.
- 3) Menyesuaikan gaya bahasa chatbot agar lebih sopan, komunikatif, dan sesuai dengan etika pelayanan publik.
- 4) Mengintegrasikan alur percakapan yang telah disepakati ke dalam sistem chatbot.
- 5) Menyiapkan akun admin serta agen Lapor Ajo untuk mendukung pengelolaan dan tindak lanjut aduan secara efektif.

Melalui kegiatan ini, dihasilkan rancangan akhir desain alur percakapan chatbot Lapor Ajo, yang siap untuk dilakukan uji coba sistem dan evaluasi teknis pada tahap berikutnya.

c. Uji Coba Sistem *Chatbot*

Pada hari yang sama, Senin, 13 Oktober 2025, setelah kegiatan penyusunan final alur ke sistem chatbot selesai, setelah istirahat dan makan siang saya dan tim melanjutkan dengan tahap uji coba sistem chatbot pada pukul 14.00 WIB di ruang DILO.

Kegiatan uji coba ini bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh alur percakapan, respons otomatis, serta integrasi sistem chatbot dengan platform WhatsApp berjalan sesuai rancangan. Dalam kegiatan ini, saya bersama tim teknis Dinas Komunikasi dan Informatika

Kabupaten Padang Pariaman yang terdiri dari Riski Mubarak, S.Kom., M.Kom., Abdi Khair, S.T., Egi Fernanda Edli, S.Kom., dan Ade Rayendra, A.Md. melakukan simulasi percakapan langsung menggunakan nomor resmi layanan WhatsApp Lapor Ajo.

Tahapan uji coba yang diawali dengan mengatur chatbot sesuai dengan alur final yang telah disepakati, serta mengintegrasikan akun admin dan agen Lapor Ajo ke dalam sistem agar proses tindak lanjut aduan dapat berjalan otomatis dan mudah dipantau.

Dari hasil uji coba, chatbot Lapor Ajo dinyatakan berfungsi dengan baik dalam memberikan respons awal, mengarahkan pengguna sesuai kategori aduan, serta berhasil terintegrasi dengan akun admin dan agen. Kegiatan ini menjadi tahap penting sebelum chatbot resmi diimplementasikan sebagai kanal layanan aduan masyarakat Kabupaten Padang Pariaman.

4. Manfaat Kegiatan terhadap Pencapaian Visi dan Misi Organisasi

Kegiatan finalisasi desain dan sistem chatbot Lapor Ajo memberikan kontribusi langsung terhadap pencapaian visi dan misi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Padang Pariaman dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan, responsif, dan berbasis teknologi informasi.

Melalui kegiatan ini, sistem chatbot dapat berfungsi secara optimal sebagai sarana pelayanan aduan masyarakat yang cepat, mudah, dan terintegrasi. Dengan desain alur percakapan yang jelas dan sistem yang stabil, masyarakat dapat menyampaikan aduan atau permintaan informasi tanpa harus datang langsung ke kantor, sehingga meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik.

Selain itu, kegiatan ini mendukung misi organisasi dalam mendorong inovasi layanan digital dan memperkuat komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat. Finalisasi sistem chatbot juga memperkuat citra pemerintah daerah sebagai institusi yang adaptif terhadap perkembangan teknologi, berorientasi pada kebutuhan publik, dan berkomitmen dalam mewujudkan pelayanan yang transparan, akuntabel, serta partisipatif.

5. Analisis dampak jika aktualisasi tidak berdasarkan NDS

a. Dampak terhadap Satuan Kerja

Jika proses finalisasi desain dan sistem Chatbot tidak dilakukan berdasarkan nilai BerAKHLAK, maka kualitas rancangan sistem berpotensi tidak memenuhi standar pelayanan, tidak akurat, dan tidak sesuai kebutuhan pengguna maupun alur kerja internal Diskominfo. Desain yang tidak melalui verifikasi dan pengujian yang tepat dapat menyebabkan munculnya bug, error, ketidaksesuaian fitur, atau alur layanan yang membingungkan. Kondisi ini akan menambah beban teknis bagi satuan kerja karena harus melakukan perbaikan berulang, menghambat pelaksanaan layanan, serta menurunkan efektivitas koordinasi antar bidang. Akhirnya, sistem yang seharusnya mempermudah justru berpotensi menambah kompleksitas operasional.

b. Dampak terhadap Masyarakat

Jika finalisasi desain dan sistem tidak dilakukan secara profesional, tidak akuntabel, dan tidak berorientasi pada kebutuhan masyarakat, maka Chatbot yang dihasilkan kemungkinan sulit digunakan, tidak responsif, tidak lengkap informasinya, atau tidak mampu memproses aduan secara tepat. Hal ini akan menciptakan pengalaman pengguna yang buruk, menurunkan minat masyarakat untuk menggunakan layanan digital, dan akhirnya menjadikan tujuan peningkatan akses pengaduan publik tidak tercapai. Masyarakat dapat merasa tidak terbantu, kehilangan kepercayaan, bahkan kembali ke pola pengaduan manual yang memakan waktu lebih lama. Dampaknya, kualitas pelayanan publik menjadi menurun dan citra Diskominfo sebagai penyedia layanan inovatif dapat terpengaruh.

Lampiran 4. Laporan Kegiatan Ke-4

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Judul Kegiatan	Sosialisasi Penggunaan Chatbot
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	13 - 16 Oktober 2025
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence	1. Power Point Fitur-fitur Lapor Ajo 2. Tersedianya Brosur digital sosialisai Lapor Ajo 3. Tersedianya Video Sosialisasi Lapor Ajo 4. Tersedianya tangkapan layar sosialisasi di media sosial
Uraian Kegiatan yang dilaksanakan: 1. Uraian kegiatan yang memuat nilai dasar yang melandasi a. Breafing dengan Agen 1) Berorientasi Pelayanan Saya menyampaikan kepada para agen mengenai manfaat utama penggunaan Lapor Ajo sebagai inovasi layanan publik berbasis teknologi yang memudahkan masyarakat dalam menyampaikan aspirasi dan pengaduan. Penjelasan diberikan dengan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami agar para agen dapat memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan tepat sasaran kepada masyarakat. 2) Kompeten Dalam kegiatan briefing ini, saya menyajikan informasi teknis mengenai cara penggunaan chatbot Lapor Ajo, termasuk alur penerimaan aduan, peran akun admin dan agen, serta mekanisme tindak lanjut laporan. Saya memastikan setiap agen memahami proses kerja sistem agar mampu mengoperasikan dan menindaklanjuti aduan dengan benar dan efisien. 3) Harmonis Kegiatan briefing dilaksanakan secara interaktif melalui komunikasi dua arah antara saya dan para agen. Setiap peserta diberikan kesempatan untuk bertanya, memberikan masukan, serta berbagi pengalaman terkait pengelolaan aduan masyarakat. Pendekatan ini menciptakan suasana yang terbuka dan saling menghargai dalam memahami fungsi layanan Lapor Ajo. 4) Kolaboratif Saya mengajak para agen untuk berpartisipasi aktif dalam pengelolaan layanan Lapor Ajo, baik dalam proses tindak lanjut	

aduan maupun penyempurnaan fitur chatbot ke depan. Dengan kerja sama yang baik antara admin, agen, dan tim teknis, diharapkan pelayanan publik berbasis digital dapat berjalan optimal dan memberikan dampak nyata bagi masyarakat Kabupaten Padang Pariaman.

b. Membuat konten Gambar (Brosur Digital)

1) Berorientasi Pelayanan

Saya dan tim merancang brosur digital Lapor Ajo dengan tampilan yang menarik dan mudah dipahami agar masyarakat dapat mengetahui fungsi serta cara menggunakan layanan pengaduan secara cepat dan jelas. Setiap elemen desain dibuat dengan mempertimbangkan kebutuhan masyarakat untuk memperoleh informasi secara praktis melalui media digital seperti WhatsApp dan media sosial.

2) Kompeten

Dalam proses pembuatan brosur, saya dan tim mengumpulkan informasi yang relevan mengenai fitur-fitur Lapor Ajo, termasuk alur pengaduan, kontak layanan, dan manfaat penggunaan chatbot. Saya dan tim menggunakan perangkat desain grafis untuk menghasilkan visual yang profesional, jelas, dan komunikatif.

3) Adaptif

Saya dan tim menyesuaikan desain dan format brosur agar dapat diunggah dan dibagikan di berbagai platform digital seperti Instagram, Facebook, dan WhatsApp. Dengan menyesuaikan tren desain yang sederhana namun informatif, konten menjadi lebih menarik perhatian masyarakat dan mudah diakses oleh berbagai kelompok usia.

4) Kolaboratif

Selama proses perancangan, saya berkoordinasi dengan tim Bidang IKP Diskominfo Padang Pariaman untuk memastikan kesesuaian pesan dan citra instansi. Melalui diskusi dan masukan dari tim, brosur yang dihasilkan menjadi lebih efektif dalam menyampaikan pesan dan mendukung kegiatan sosialisasi Lapor Ajo.

c. Membuat konten video Sosialisasi

1) Berorientasi Pelayanan

Saya dan tim membuat video sosialisasi Lapor Ajo dengan tujuan memberikan pemahaman yang lebih jelas kepada masyarakat tentang cara menggunakan layanan pengaduan berbasis *chatbot WhatsApp*. Video ini dirancang agar mudah diikuti oleh semua kalangan, menggunakan narasi yang sederhana, visual yang menarik, serta contoh langsung cara mengakses layanan Lapor Ajo.

2) Kompeten

Dalam proses pembuatan video, saya dan tim menyusun naskah, merekam cuplikan penggunaan *chatbot*, serta melakukan penyuntingan menggunakan aplikasi editing video agar hasilnya informatif dan berkualitas. Saya memastikan setiap informasi yang disampaikan dalam video sesuai dengan sistem dan prosedur layanan yang telah difinalisasi sebelumnya.

3) Adaptif

Saya dan tim menyesuaikan gaya penyajian video dengan tren media sosial terkini, seperti format vertikal dan durasi singkat, agar lebih mudah diunggah di berbagai platform seperti Instagram dan Facebook. Hal ini dilakukan untuk menjangkau lebih banyak masyarakat dan meningkatkan efektivitas penyebaran informasi.

4) Kolaboratif

Dalam proses produksi, saya berkoordinasi dengan tim Bidang IKP Diskominfo Padang Pariaman untuk mendapatkan masukan terkait isi pesan, visualisasi, dan logo instansi yang digunakan dalam video. Kolaborasi ini bertujuan untuk menjaga kesesuaian antara pesan yang disampaikan dan citra kelembagaan pemerintah daerah.

d. Sosialisasi kepada Masyarakat

1) Berorientasi Pelayanan

Saya membuat konten media sosial yang informatif dan menarik untuk memperkenalkan layanan Lapor Ajo kepada masyarakat. Dalam setiap postingan, saya memastikan pesan yang disampaikan mudah dipahami, menggunakan bahasa yang sopan dan komunikatif, serta menonjolkan manfaat layanan agar masyarakat terdorong untuk memanfaatkannya dalam menyampaikan aspirasi dan aduan.

2) Kompeten

Saya menyusun informasi dalam postingan berdasarkan hasil pengujian sistem chatbot dan alur layanan yang telah difinalisasi sebelumnya. Setiap langkah penggunaan Lapor Ajo dijelaskan secara ringkas dan sistematis agar masyarakat dapat memahami cara penggunaan layanan dengan mudah melalui media sosial.

3) Kolaboratif

Dalam proses publikasi, saya berkoordinasi dengan kabid dan tim bidang IKP Dinas Komunikasi dan Informatika untuk memastikan kesesuaian pesan, jadwal unggahan, serta penggunaan kanal resmi instansi. Kolaborasi ini bertujuan agar pesan yang disampaikan konsisten, kredibel, dan menjangkau masyarakat secara lebih luas melalui berbagai platform digital.

2. Teknik Aktualisasi yang dilakukan

a. Breafing dengan Agen



b. Membuat Konten Gambar (Brosur Digital)



c. Membuat Konten Video Sosialisasi



d. Sosialisasi kepada Masyarakat



3. Teknik Aktualisasi yang dilakukan

a. Breafing dengan Agen

Pada hari Selasa, 14 Oktober 2025, saya melaksanakan kegiatan briefing dengan agen Lapor Ajo yang bertempat di ruang Digital Innovation Lounge (DILLO) pada pukul 09.00 hingga 10.30 WIB. Sebelumnya, pada malam hari, Sekretaris Diskominfo bapak Andri Satria Masri, S.E, M.M. memberikan instruksi kepada saya melalui pesan WhatsApp untuk memberikan arahan dan petunjuk mengenai penggunaan chatbot Lapor Ajo kepada agen sementara, yaitu Handre, S.E., M.I.Kom. dan Bambang Kurniawan, S.Kom.

Kegiatan ini bertujuan untuk memberikan pemahaman kepada para calon agen mengenai cara kerja, manfaat, serta alur penggunaan chatbot Lapor Ajo sebagai sarana pengaduan masyarakat berbasis WhatsApp.

Melalui kegiatan ini, para calon agen memperoleh pemahaman menyeluruh tentang peran dan tanggung jawab mereka dalam operasional Lapor Ajo, serta meningkatkan kesiapan tim dalam mendukung pelaksanaan dan pengelolaan sistem *chatbot* pada tahap berikutnya.

b. Membuat konten Gambar (Brosur Digital)

Pada hari Kamis, 16 Oktober 2025 pukul 09.00 WIB, saya melaksanakan kegiatan pembuatan konten gambar dalam bentuk brosur digital sebagai salah satu media sosialisasi layanan chatbot Lapor Ajo.

Sebelum proses desain dimulai, saya terlebih dahulu berkoordinasi dengan Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik (IKP), Bapak Heri Sugianto, S.H., untuk menyampaikan konsep desain dan pesan utama yang akan dimuat dalam brosur.

Brosur digital ini dirancang dengan tampilan yang menarik, informatif, dan mudah dipahami oleh masyarakat. Proses desain dibantu oleh Maldini, SE., selaku staf Bidang IKP yang memiliki keahlian dalam pengelolaan desain grafis dan konten publikasi digital.

Dalam proses pembuatan, saya memastikan agar informasi yang ditampilkan mencakup tujuan, manfaat, dan cara penggunaan Lapor

Ajo melalui aplikasi WhatsApp, disertai ilustrasi sederhana yang memudahkan masyarakat memahami alur penggunaan layanan. Brosur ini selanjutnya digunakan sebagai bahan publikasi melalui media sosial resmi Diskominfo Padang Pariaman.

c. Membuat konten video Sosialisasi

Pada hari yang sama Kamis, 16 Oktober 2025 pukul 10.30 WIB, saya melaksanakan kegiatan pembuatan konten video sosialisasi layanan chatbot Lapor Ajo di kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Padang Pariaman.

Sebelum proses produksi dimulai, saya berkoordinasi dengan Kepala Bidang IKP, Bapak Heri Sugianto, S.H., untuk menentukan konsep video, durasi, serta pesan utama yang ingin disampaikan kepada masyarakat.

Proses pengambilan gambar dilakukan dengan bantuan Hanafi, S. Kom, penyuntingan video dibantu oleh Maldini, SE. selaku staf bidang IKP. Adapun talent dalam video sosialisasi ini terdiri dari saya sendiri, Maldini, S.E., Junaidi, S.Kom., M.Kom., Mutiara Hardi, S.Kom., dan Hanafi, S.E. Seluruh talent berperan aktif dalam memperagakan cara penggunaan layanan Lapor Ajo melalui aplikasi WhatsApp dengan gaya komunikasi yang santai namun informatif.

d. Sosialisasi kepada Masyarakat

Pada hari Kamis, 16 Oktober 2025 pukul 14.30 WIB, saya melaksanakan kegiatan sosialisasi kepada masyarakat mengenai penggunaan layanan pengaduan berbasis *chatbot* Lapor Ajo. Setelah proses pembuatan brosur digital dan video sosialisasi selesai, konten tersebut terlebih dahulu diperiksa oleh Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik (IKP), Bapak Heri Sugianto, S.H., untuk memastikan kesesuaian pesan dan tampilan publikasi.

Setelah mendapatkan persetujuan, proses publikasi dibantu oleh Maldini, S.E., melalui akun resmi media sosial Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Padang Pariaman, yaitu Instagram dan Facebook.

Kegiatan ini bertujuan untuk memperkenalkan layanan *chatbot* Lapor Ajo kepada masyarakat secara luas serta meningkatkan kesadaran publik terhadap kemudahan akses layanan pengaduan berbasis digital yang cepat, transparan, dan mudah digunakan.

4. Manfaat Kegiatan terhadap Pencapaian Visi dan Misi Organisasi

Kegiatan sosialisasi penggunaan chatbot Lapor Ajo memberikan kontribusi nyata terhadap pencapaian visi dan misi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Padang Pariaman, khususnya dalam mewujudkan pemerintahan yang transparan, responsif, dan berorientasi pada pelayanan publik berbasis teknologi informasi.

Melalui sosialisasi ini, masyarakat memperoleh pemahaman yang lebih luas tentang keberadaan dan manfaat Lapor Ajo sebagai kanal pengaduan yang cepat, mudah, dan dapat diakses kapan saja melalui WhatsApp. Hal ini mendukung misi organisasi dalam meningkatkan kualitas komunikasi publik dan memperkuat partisipasi masyarakat dalam proses penyelenggaraan pemerintahan.

Selain itu, sosialisasi ini juga memperkuat citra pemerintah daerah sebagai instansi yang inovatif dan adaptif terhadap perkembangan teknologi. Dengan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap layanan Lapor Ajo, diharapkan tercipta interaksi dua arah yang lebih efektif antara pemerintah dan warga, sehingga setiap aduan, aspirasi, maupun saran dapat ditindaklanjuti secara tepat waktu dan terukur.

Dengan demikian, kegiatan sosialisasi ini tidak hanya memperkenalkan inovasi digital, tetapi juga menjadi langkah strategis dalam mendukung visi pemerintah daerah menuju pelayanan publik yang unggul, transparan, dan berbasis teknologi informasi.

5. Analisis dampak jika aktualisasi tidak berdasarkan NDS

a. Dampak terhadap Satuan Kerja

Jika kegiatan sosialisasi tidak dilaksanakan berdasarkan nilai BerAKHLAK, maka informasi yang disampaikan kepada masyarakat dapat menjadi kurang jelas, tidak konsisten, atau tidak sesuai prosedur layanan yang berlaku. Hal ini akan menimbulkan beban tambahan bagi satuan kerja karena harus menangani pertanyaan berulang, klarifikasi informasi, maupun keluhan akibat miskomunikasi. Selain itu, apabila sosialisasi tidak dilakukan dengan kompetensi dan akuntabilitas yang baik, maka pemanfaatan *Chatbot* Lapor Ajo akan rendah, sehingga inovasi yang telah dirancang tidak memberi hasil optimal. Ini dapat menghambat pencapaian target kinerja organisasi dan mengurangi efektivitas transformasi layanan digital yang sedang dikembangkan DISKOMINFO.

b. Dampak terhadap Masyarakat

Jika sosialisasi tidak dilakukan secara profesional dan tidak berorientasi pada kebutuhan masyarakat, maka banyak warga yang tidak mengetahui keberadaan *Chatbot* Lapor Ajo atau tidak memahami cara menggunakannya. Akibatnya, masyarakat tetap mengalami kesulitan dalam menyampaikan pengaduan, tidak mendapatkan kemudahan akses layanan, dan tidak merasakan manfaat inovasi layanan publik. Kurangnya pemahaman juga dapat menimbulkan kesalahan penggunaan layanan sehingga data aduan menjadi tidak akurat atau tidak tertangani dengan baik. Dampak jangka panjangnya adalah menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap layanan pengaduan pemerintah, karena masyarakat menganggap bahwa inovasi digital yang disediakan tidak memberikan nilai tambah.

Lampiran 5. Laporan Kegiatan Ke-5.

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Judul Kegiatan	Pelaksanaan Layanan <i>Chatbot</i>
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	15 Oktober - 11 November 2025
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence	1. Tersedianya tangkapan layar Bukti <i>Chatbot</i> aktif 2. Tersedianya tangkapan layar menu Lapor Ajo di Website Pemerintah Padang Pariaman 3. Tersedianya Laporan data aduan yang masuk
Uraian Kegiatan yang dilaksanakan: 1. Uraian kegiatan yang memuat nilai dasar yang melandasi a. Implementasi <i>Chatbot</i> Whatsapp sebagai kanal aduan resmi 1) Berorientasi Pelayanan Dalam pelaksanaan layanan Lapor Ajo, saya memastikan agar masyarakat dapat mengakses layanan pengaduan secara cepat, mudah, dan langsung melalui WhatsApp. Setiap laporan yang masuk ditindaklanjuti dengan respons otomatis dari <i>chatbot</i>, kemudian diteruskan kepada admin dan agen untuk penanganan lebih lanjut. Dengan sistem ini, masyarakat tidak perlu datang ke kantor untuk menyampaikan aduan, sehingga pelayanan menjadi lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan publik. 2) Akuntabel Selama operasional layanan Lapor Ajo, saya menjamin agar setiap proses berjalan sesuai prosedur dan dapat dipertanggungjawabkan. Setiap aduan yang masuk dicatat secara sistematis, dilacak tindak lanjutnya, dan hasil penyelesaiannya dapat dipantau. Transparansi dalam pengelolaan laporan menjadi bagian penting dari akuntabilitas pelayanan publik yang berorientasi pada kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah. 3) Kompeten Dalam tahap pelaksanaan, saya menerapkan kemampuan teknis untuk memastikan sistem <i>chatbot</i> berfungsi dengan optimal. Saya juga melakukan monitoring terhadap kinerja <i>chatbot</i>, kestabilan sistem, serta kemampuan agen dan admin dalam merespons laporan masyarakat. Dengan pemahaman teknis yang baik, layanan Lapor Ajo dapat berjalan lancar, efektif, dan mampu	

menyesuaikan diri terhadap dinamika kebutuhan pengguna.

b. Pengumpulan Data Aduan Masyarakat melalui *Chatbot*

1) Akuntabel

Dalam proses pengumpulan data aduan masyarakat melalui *chatbot* Lapor Ajo, saya memastikan setiap laporan yang masuk tercatat secara valid, lengkap, dan sesuai dengan kategori aduan yang telah ditetapkan. Data yang diperoleh dikelola secara sistematis agar dapat digunakan sebagai dasar evaluasi pelayanan publik. Dengan pencatatan yang akurat, seluruh proses penanganan aduan dapat dipertanggungjawabkan dan mendukung transparansi penyelenggaraan pelayanan publik.

2) Harmonis

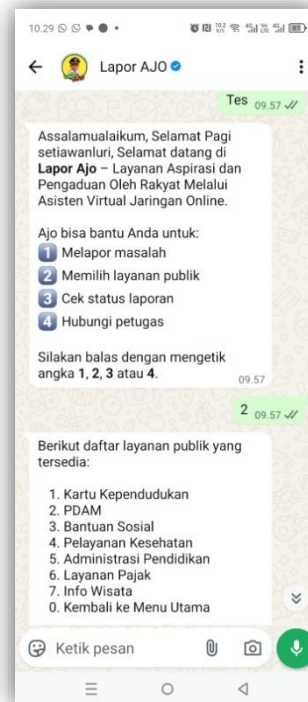
Pelaksanaan kegiatan ini dilakukan dengan menjalin koordinasi yang baik antar perangkat daerah (OPD) terkait. Setiap aduan yang diterima melalui *chatbot* diteruskan kepada OPD sesuai bidang tugasnya untuk ditindaklanjuti. Komunikasi yang efektif dan saling menghargai antar tim menjadi kunci agar proses penyelesaian aduan masyarakat dapat berjalan lancar dan tepat sasaran.

3) Loyal

Dalam mengelola data aduan masyarakat, saya menjaga kerahasiaan dan integritas informasi yang disampaikan oleh pelapor. Setiap laporan diperlakukan secara profesional tanpa menyebarkan identitas pribadi pelapor kepada pihak yang tidak berkepentingan. Sikap ini mencerminkan loyalitas terhadap nilai-nilai pelayanan publik dan menjaga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah.

2. Teknik Aktualisasi yang dilakukan

a. Implementasi *Chatbot* Whatsapp sebagai kanal aduan resmi



b. Pengumpulan Data Aduan Masyarakat melalui *Chatbot*



LAPORAN ADUAN MASUK LAPOR AJA								
No	Unique Ticket ID	Stage	Name	Assignee	Reporter	Jenis masalah	Lokasi kejadian	Bukti
1	1663DAVERA	Closed	Ticket Charlie	Junaidi Junaidi	Lapor Ajo Diskominfo Padang Pariaman	Sosial, Ekonomi & Kemasyarakatan	Lokasi Kejadian	
2	2477BURREDG	Cancelled	Ticket Charlie	Agen Lapor Ajo	Lapor Ajo Diskominfo Padang Pariaman	Pendidikan & Kebudayaan	Lokasi Kejadian	
3	3212HOCCELD	Closed	485TICKLIC	Junaidi Junaidi	Lapor Ajo Diskominfo Padang Pariaman	Sosial, Ekonomi & Kemasyarakatan	Padang Pariaman	
4	4980GULACHE	Closed	Charlie Test 3	Sofia Sofia	Lapor Ajo Diskominfo Padang Pariaman	Kesehatan	Lokasi	
5	5156BACQUIL	Cancelled	Charlie Test #4	Fanny Fanny	Lapor Ajo Diskominfo Padang Pariaman	Kemampuan, Keterampilan & Lulu	Lokasi	
6	6390CESSING	Closed	Ajo Mah	Rara Rara	Lapor Ajo Diskominfo Padang Pariaman	Infrastruktur & Bencana	Korong Kasiak Putih, N	https://crm-r
7	7968ICKYKI	In Progress	Lami	Luri Luri	Lapor Ajo Diskominfo Padang Pariaman	Pengaduan Umum, Listrik, PDA	Korong Duku, Nagari P	https://crm-r
8	8428MATERG	Closed	Joko	Fanny Fanny	Lapor Ajo Diskominfo Padang Pariaman	Kemampuan, Keterampilan & Lulu	Jalan Lintas Lubuk Alun	https://crm-r
9	9681TFALORR	Closed	Hendra	Junaidi Junaidi	Lapor Ajo Diskominfo Padang Pariaman	Sosial, Ekonomi & Kemasyarakatan	tes lokasi	https://crm-r
10	1020OGGELLI	Cancelled	Ajo Manih	Luri Luri	Lapor Ajo Diskominfo Padang Pariaman	Pengaduan Umum, Listrik, PDA	Panik Malintang	https://crm-r
11	11875INDOBBL	Closed	Sofia	Luri Luri	Lapor Ajo Diskominfo Padang Pariaman	Sosial, Ekonomi & Kemasyarakatan	tes lokasi	https://crm-r
12	1264OSAJAVE	Closed	tes	Lapor Ajo Diskominfo	Lapor Ajo Diskominfo Padang Pariaman	Pendidikan & Kebudayaan	SMPN 3 Nan Sabanis	https://crm-r
13	13406FULEYET	Closed	Titus Sumantri	Heri Sugianto	Lapor Ajo Diskominfo Padang Pariaman	Sosial, Ekonomi & Kemasyarakatan	Nagari Pilubang	https://crm-r
14	14727TARTIHAN	In Progress	Syahril	Junaidi Junaidi	Lapor Ajo Diskominfo Padang Pariaman	Pendidikan & Kebudayaan	Kecamatan ulakan tapan	https://crm-r
15	15102WARIANC	Closed	Ade prima	Agen Lapor Ajo	Lapor Ajo Diskominfo Padang Pariaman	Sosial, Ekonomi & Kemasyarakatan	Part Malintang	https://crm-r
16	16504EALITO	Cancelled	LURI SETIAWAN	Luri Luri	Lapor Ajo Diskominfo Padang Pariaman	Sosial, Ekonomi & Kemasyarakatan	Korong kampung dalam	https://crm-r
17	17214UQUNCOR	Closed	Muslim Tanjung	Agen Lapor Ajo	Lapor Ajo Diskominfo Padang Pariaman	Pengaduan Umum, Listrik, PDA	Kantor Nagari Pilubang	https://crm-r
18	18991MONVERI	In Progress	Agusmawi	Luri Luri	Lapor Ajo Diskominfo Padang Pariaman	Kasai, ketaping	Kasai ketaping	https://crm-r
19	19308NEYSTAL	In Progress	Antoni	Luri Luri	Lapor Ajo Diskominfo Padang Pariaman	Sosial, Ekonomi & Kemasyarakatan	Kelurahan Nagari Katapi	https://crm-r
20	20387NAPPYKJ	In Progress	Nenny Triana	Sofia Sofia	Lapor Ajo Diskominfo Padang Pariaman	Kesehatan	Kasai ketaping	https://crm-r
21	21704TICATEX	Closed	Hengki	Agen Lapor Ajo	Lapor Ajo Diskominfo Padang Pariaman	Sosial, Ekonomi & Kemasyarakatan	Kasai ketaping	https://crm-r
22	22156NITUREE	Closed	Nenny triana	Sofia Sofia	Lapor Ajo Diskominfo Padang Pariaman	Kesehatan	Kasai ketaping	https://crm-r

3. Teknik Aktualisasi yang dilakukan

a. Implementasi *Chatbot* Whatsapp sebagai kanal aduan resmi

Pada hari Jumat, 17 Oktober 2025, saya melaksanakan kegiatan implementasi *chatbot* WhatsApp “Lapor Ajo” sebagai kanal aduan resmi masyarakat Kabupaten Padang Pariaman. Kegiatan ini dilaksanakan di ruangan Digital Innovation Lounge (DILO) bersama agen Lapor Ajo, Bapak Handre, S.IP., M.Ikom.

Sebelum pelaksanaan, saya memastikan seluruh komponen sistem *chatbot* dalam kondisi siap digunakan. Selain itu, kami juga mengaktifkan menu Lapor Ajo pada website resmi Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman (padangpariamankab.go.id) sebagai kanal pendukung agar masyarakat dapat mengakses layanan

pengaduan dengan lebih mudah dan tanpa hambatan teknis.

Selama proses implementasi, *chatbot* Lapor Ajo diaktifkan secara penuh dan mulai menerima pesan dari masyarakat. Setiap pesan yang masuk diproses secara otomatis melalui alur percakapan yang telah dirancang sebelumnya. Aduan dengan kategori umum memperoleh jawaban otomatis, sedangkan aduan yang bersifat spesifik atau membutuhkan tindak lanjut diarahkan kepada admin dan agen untuk mendapatkan penanganan lebih lanjut.

Saya bersama Bapak Handre dan tim teknis melakukan pemantauan langsung terhadap performa *chatbot*, meliputi kecepatan respons, keakuratan jawaban, serta kestabilan konektivitas data antara sistem *chatbot* dan dashboard admin. Pemantauan ini dilakukan untuk memastikan sistem bekerja secara optimal dan memberikan pengalaman layanan yang baik bagi masyarakat.

Melalui kegiatan implementasi ini, *chatbot* Lapor Ajo resmi beroperasi sebagai kanal pengaduan publik berbasis WhatsApp di lingkungan Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman. Peluncuran ini menjadi langkah strategis dalam mewujudkan pelayanan publik yang cepat, mudah diakses, transparan, serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

b. Pengumpulan Data Aduan Masyarakat melalui *Chatbot*

Pada hari yang sama, Jumat, 17 Oktober 2025, pukul 10.30 WIB, saya melanjutkan kegiatan pengumpulan data aduan masyarakat di ruang Digital Innovation Lounge (DILLO) bersama agen Lapor Ajo, Bapak Handre, S.IP., M.Ikom, serta tim teknis Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Padang Pariaman.

Kegiatan ini bertujuan memastikan seluruh aduan yang masuk melalui *chatbot* tercatat secara valid, terklasifikasi sesuai kategori, dan dapat segera ditindaklanjuti oleh admin maupun agen terkait. Proses dilakukan dengan memantau dashboard admin *chatbot* yang menampilkan ringkasan data aduan seperti jenis, isi pesan, dan status tindak lanjut.

Melalui kegiatan ini, diperoleh data awal pengaduan masyarakat yang menjadi bahan evaluasi untuk peningkatan layanan publik. Sistem *chatbot* Lapor Ajo terbukti membantu proses pencatatan, memperkuat koordinasi antar-OPD, serta menjaga kerahasiaan data pelapor secara akuntabel dan efisien.

4. Manfaat Kegiatan terhadap Pencapaian Visi dan Misi Organisasi

Kegiatan implementasi dan pengumpulan data aduan masyarakat melalui *chatbot* Lapor Ajo memberikan kontribusi nyata terhadap pencapaian visi dan misi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Padang Pariaman, khususnya dalam mewujudkan pelayanan publik yang transparan, cepat, dan berbasis teknologi informasi.

Melalui penerapan *chatbot*, masyarakat memperoleh kemudahan dalam menyampaikan pengaduan secara langsung tanpa harus datang ke kantor pemerintah. Hal ini sejalan dengan visi pemerintah daerah untuk menciptakan pelayanan publik yang berorientasi pada kemudahan akses dan peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengawasan penyelenggaraan pemerintahan.

Dari sisi internal, sistem *chatbot* juga membantu mempercepat proses pencatatan, klasifikasi, dan tindak lanjut aduan, sehingga meningkatkan efisiensi kerja dan akuntabilitas pelayanan. Data aduan yang terkumpul menjadi dasar penting dalam pengambilan kebijakan dan evaluasi kinerja pelayanan publik di berbagai perangkat daerah.

Dengan adanya *chatbot* Lapor Ajo, Diskominfo tidak hanya menghadirkan inovasi teknologi, tetapi juga memperkuat budaya pelayanan yang responsif, kolaboratif, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Inisiatif ini menjadi langkah strategis dalam mendukung transformasi digital pemerintahan daerah menuju tata kelola yang lebih baik dan berorientasi pada kepuasan publik.

5. Analisis dampak jika aktualisasi tidak berdasarkan NDS

a. Dampak terhadap Satuan Kerja

Jika pelaksanaan layanan *chatbot* tidak dilakukan sesuai nilai BerAKHLAK dan tidak berbasis pada NDS, maka proses penanganan aduan masyarakat dapat menjadi tidak terstruktur dan tidak akurat. Data yang masuk bisa tidak tercatat dengan baik, respons layanan menjadi tidak konsisten, serta penyelesaian aduan menjadi lebih lambat. Hal ini akan menimbulkan kesan bahwa sistem tidak siap atau tidak layak digunakan, sehingga meningkatkan beban manual bagi petugas untuk melakukan klarifikasi dan tindak lanjut. Selain itu, kegagalan menjalankan layanan sesuai prosedur dapat menurunkan

kredibilitas DISKOMINFO dalam pengelolaan layanan digital serta menghambat pencapaian indikator kinerja pelayanan publik.

b. Dampak terhadap Masyarakat

Jika pelaksanaan layanan chatbot tidak dilakukan dengan profesional, responsif, dan akuntabel, masyarakat dapat mengalami kesulitan dalam menyampaikan aduan atau tidak mendapatkan respons yang memuaskan. Hal ini dapat menyebabkan aduan masyarakat tidak tertangani, informasi tidak tersampaikan dengan benar, serta menurunkan kualitas pengalaman mereka dalam menggunakan layanan digital. Ketidakpastian dalam penggunaan layanan juga berpotensi menimbulkan rasa kecewa dan menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah. Jika dibiarkan, masyarakat akan kembali menggunakan jalur manual atau bahkan tidak mengadu sama sekali, sehingga masalah publik tidak terdata dan tidak terselesaikan.

Lampiran 6. Laporan Kegiatan Ke-6.

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Judul Kegiatan	Monitoring dan Evaluasi
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	20 Oktober - 10 November 2025
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence	1. Tersedianya Catatan Monitoring 2. Tersedianya Tangkapan Layar Evaluasi pada sistem <i>Chatbot</i>
Uraian Kegiatan yang dilaksanakan: 1. Uraian kegiatan yang memuat nilai dasar yang melandasi a. Monitoring Respons <i>Chatbot</i> dan Efektivitas Layanan 1) Berorientasi Pelayanan Saya berupaya memastikan kualitas layanan <i>chatbot</i> Lapor Ajo berjalan optimal dengan memberikan respon cepat, tepat, dan informatif kepada masyarakat. Setiap aduan yang masuk dipantau agar dapat ditindaklanjuti secara efektif oleh admin dan agen, sehingga masyarakat merasa dilayani dengan baik tanpa harus menunggu lama. Upaya ini bertujuan agar layanan aduan publik benar-benar menjadi sarana komunikasi yang mudah, responsif, dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah daerah. 2) Akuntabel Saya melaksanakan pemantauan dan pelaporan hasil kinerja <i>chatbot</i> secara berkala kepada pimpinan dan tim teknis, termasuk jumlah aduan yang diterima, kategori pengaduan, serta tindak lanjut yang dilakukan. Proses pelaporan ini menjadi bentuk pertanggungjawaban terhadap efektivitas sistem yang telah diterapkan, sekaligus memastikan bahwa setiap aduan masyarakat tercatat dan ditangani sesuai prosedur yang berlaku. 3) Harmonis Saya menjaga komunikasi yang baik dengan para petugas admin, agen, dan tim teknis selama proses pengelolaan <i>chatbot</i> berlangsung. Melalui koordinasi yang intens dan suasana kerja yang kondusif, kami dapat saling membantu dalam menangani kendala teknis maupun administratif yang muncul, sehingga pelaksanaan layanan aduan berjalan lancar dan profesional. b. Evaluasi dan Perbaikan Sistem secara Berkala 1) Kompeten Saya melakukan analisis terhadap hasil evaluasi penggunaan	

chatbot Lapor Ajo dengan meninjau data pengaduan, waktu respons, serta efektivitas sistem dalam menangani pesan masyarakat. Analisis ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana *chatbot* mampu memberikan pelayanan yang optimal dan bagian mana yang masih memerlukan penyempurnaan.

2) Adaptif

Berdasarkan hasil evaluasi, saya melakukan penyesuaian dan perbaikan pada sistem *chatbot* agar lebih responsif dan mudah digunakan. Perubahan dilakukan secara fleksibel menyesuaikan kebutuhan pengguna dan kondisi teknis di lapangan, sehingga layanan tetap relevan dan mampu mengikuti perkembangan kebutuhan masyarakat.

3) Kolaboratif

Dalam proses evaluasi dan perbaikan, saya melibatkan atasan dan tim teknis untuk mendapatkan masukan dan arahan. Kolaborasi ini penting agar setiap langkah perbaikan sejalan dengan kebijakan organisasi serta memastikan keberlanjutan inovasi pelayanan publik melalui *chatbot* Lapor Ajo.

2. Teknik Aktualisasi yang dilakukan

a. Monitoring Respons Chatbot dan Efektivitas Layanan



CATATAN MONITORING LAYANAN LAPOR AJA

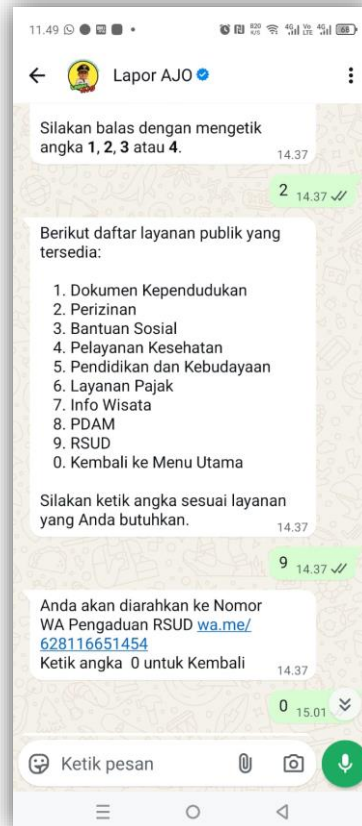
No	Aspek yang Dinilai	Indikator	Hasil Pengamatan	Keterangan / Tindak Lanjut
1	Kinerja sistem chatbot	Sistem berfungsi tanpa error	✓	
2	Kecepatan respon chatbot	Respon otomatis muncul < 5 detik	✓	
3	Akurasi jawaban otomatis	Sesuai dengan kategori aduan	✓	
4	Respons administrasi	Waktu tanggapan < 10 menit	✓	
5	Jumlah aduan yang diterima	Y-0, laporan per hari		
6	Jenis aduan terbanyak	pendidikan		
7	Kepuasan pengguna	Berdasarkan respon masyarakat		
8	Kendala teknis ditemukan	Belum Ada		

3. Hasil Monitoring Singkat
Bejalan Baik

4. Tindak Lanjut / Rekomendasi
rencana SOP sk agar tambahan layanan pbl di chatbot


 (ROZA RUHENDRA)

b. Evaluasi dan Perbaikan Sistem secara Berkala



3. Teknik Aktualisasi yang dilakukan

a. Monitoring Respons Chatbot dan Efektivitas Layanan

Pada hari Selasa, 21 Oktober 2025, saya melaksanakan kegiatan monitoring terhadap respons *chatbot* WhatsApp “Lapor Ajo” dan efektivitas layanan pengaduan. Kegiatan ini dilaksanakan di ruangan E-Government bersama mentor Roza Suhendra, S.E., M.Cio., sambil menikmati suasana santai ngopi pagi untuk membangun komunikasi yang lebih harmonis dan produktif.

Dalam kegiatan ini, saya dan mentor melakukan pemantauan terhadap performa *chatbot* yang telah diimplementasikan sebelumnya, meliputi kecepatan respons, ketepatan jawaban otomatis, serta kemampuan sistem dalam mengarahkan aduan masyarakat kepada admin sesuai kategori. Selain itu, saya juga meninjau data interaksi pengguna untuk memastikan setiap aduan

telah tercatat dan ditindaklanjuti secara tepat waktu.

Sebagai bagian dari kegiatan ini, saya juga menyiapkan catatan monitoring yang berisi indikator penilaian terhadap kualitas layanan *chatbot*, seperti ketepatan jawaban, waktu respons, dan tingkat kepuasan pengguna. Catatan tersebut saya serahkan kepada mentor untuk diisi sebagai bahan evaluasi kinerja sistem.

Hasil monitoring menunjukkan bahwa *chatbot* Lapor Ajo mampu memberikan respons cepat terhadap pertanyaan umum serta berfungsi efektif dalam mendukung proses pengelolaan aduan masyarakat secara digital. Kegiatan ini menjadi dasar untuk melakukan evaluasi dan penyempurnaan sistem agar layanan publik berbasis teknologi di Kabupaten Padang Pariaman semakin responsif, transparan, dan efisien.

b. Evaluasi dan perbaikan sistem secara Berkala

Pada hari Kamis, 23 Oktober 2025, saya melaksanakan kegiatan evaluasi dan perbaikan sistem *chatbot* Lapor Ajo sebagai tindak lanjut dari hasil monitoring sebelumnya. Kegiatan ini saya lakukan di ruang Digital Innovation Lounge (DILLO) untuk memastikan sistem berjalan optimal dan dapat terus dikembangkan sesuai kebutuhan masyarakat.

Dalam kegiatan ini, saya meninjau kembali catatan monitoring yang telah diisi oleh mentor pada pertemuan sebelumnya. Berdasarkan hasil tersebut, saya melakukan beberapa penyempurnaan, antara lain memperbaiki struktur alur percakapan, menyempurnakan redaksi jawaban otomatis agar lebih komunikatif.

4. Manfaat Kegiatan terhadap Pencapaian Visi dan Misi Organisasi

Kegiatan evaluasi dan perbaikan sistem *chatbot* Lapor Ajo memberikan kontribusi penting terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Padang Pariaman. Melalui kegiatan ini, sistem pengaduan berbasis WhatsApp dapat terus dikembangkan agar lebih responsif, informatif, dan sesuai

dengan kebutuhan masyarakat.

Evaluasi yang dilakukan secara berkala memungkinkan identifikasi terhadap kelemahan sistem, baik dari sisi teknis maupun konten. Setiap hasil evaluasi dijadikan dasar dalam melakukan perbaikan agar *chatbot* mampu memberikan jawaban yang lebih relevan, memperluas cakupan informasi, serta menjaga stabilitas sistem selama operasional berlangsung.

5. Analisis dampak jika aktualisasi tidak berdasarkan NDS

a. Dampak terhadap Satuan Kerja

Jika kegiatan monitoring dan evaluasi tidak dilakukan berdasarkan nilai BerAKHLAK dan tidak mengikuti prinsip NDS, maka satuan kerja akan kehilangan data penting terkait kinerja layanan *chatbot*. Tanpa evaluasi berkala, kesalahan teknis, keterlambatan respons, atau kekurangan dalam alur pengaduan tidak akan teridentifikasi. Hal ini menyebabkan perbaikan tidak dapat dilakukan secara tepat waktu dan berkelanjutan. Akibatnya, kualitas sistem stagnan atau bahkan menurun, sementara kinerja DISKOMINFO sebagai penyelenggara layanan publik akan dinilai tidak optimal. Tidak adanya monev yang valid juga mengakibatkan pimpinan kesulitan mengambil keputusan strategis karena minimnya data akurat sebagai dasar pertimbangan.

b. Dampak terhadap Masyarakat

Tanpa monitoring dan evaluasi yang terstruktur, layanan *chatbot* berpotensi memberikan pengalaman pengguna yang tidak konsisten dan jauh dari ekspektasi masyarakat. Keluhan yang tidak tersampaikan, respons yang lambat, atau kesalahan informasi bisa terjadi berulang tanpa ada tindak lanjut perbaikan. Masyarakat akhirnya merasa tidak terbantu, tidak terlayani dengan baik, dan kehilangan kepercayaan terhadap sistem pengaduan berbasis digital. Lama-kelamaan, masyarakat dapat menilai bahwa pemerintah daerah tidak serius dalam menyediakan layanan publik berbasis teknologi, yang pada akhirnya mengurangi partisipasi masyarakat dalam menyampaikan aspirasi serta menghambat terciptanya tata kelola pemerintahan yang responsif.

Lampiran 6. Laporan Kegiatan Ke-7.

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Judul Kegiatan	Membuat Laporan Kegiatan
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	17 - 20 November 2025
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence	1. Tersedianya Laporan Kegiatan 2. Tersedianya Catatan Saran dan Masukan dari Mentor
Uraian Kegiatan yang dilaksanakan: 1. Uraian kegiatan yang memuat nilai dasar yang melandasi a. Menyusun Laporan Pelaksanaan Kegiatan 1) Akuntabel Saya menyusun laporan kegiatan berdasarkan bukti nyata pelaksanaan di lapangan, seperti dokumentasi, rekomendasi dan hasil koordinasi. Setiap bagian laporan disusun dengan memperhatikan ketepatan data dan kesesuaian antara rencana serta realisasi kegiatan, sehingga dapat dipertanggungjawabkan secara transparan dan objektif. 2) Kompeten Dalam proses penulisan, saya menerapkan prinsip penulisan yang sistematis, terstruktur, dan sesuai dengan format laporan aktualisasi. Saya juga memastikan seluruh informasi yang disajikan relevan, logis, dan menggambarkan capaian kegiatan secara jelas, sehingga laporan dapat menjadi rujukan bagi pengembangan inovasi layanan di masa mendatang. 3) Harmonis Selama penyusunan laporan, saya melibatkan masukan dari mentor, atasan langsung, dan rekan kerja yang terlibat dalam kegiatan. Hal ini dilakukan agar laporan yang dihasilkan tidak hanya menggambarkan hasil kerja pribadi, tetapi juga mencerminkan sinergi dan kontribusi seluruh pihak yang berperan dalam pelaksanaan kegiatan. 4) Loyal Penyusunan laporan saya lakukan dengan penuh tanggung jawab sebagai bentuk dukungan terhadap kebijakan dan program kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Padang Pariaman. Melalui laporan ini, saya berupaya memberikan kontribusi nyata dalam memperkuat upaya peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis digital melalui implementasi <i>chatbot</i> Lapor Ajo.	

b. Melakukan Konsultasi dengan Mentor

1) Akuntabel

Saya melakukan konsultasi dengan mentor untuk meminta verifikasi dan masukan terhadap laporan kegiatan yang telah disusun. Setiap saran dan koreksi yang diberikan menjadi dasar perbaikan agar laporan dapat dipertanggungjawabkan secara valid, baik dari segi isi maupun kesesuaian dengan hasil aktualisasi di lapangan.

2) Harmonis

Dalam proses konsultasi, saya membangun komunikasi yang baik dan saling menghormati dengan mentor. Saya mendengarkan setiap arahan dan tanggapan dengan sikap terbuka, serta menyampaikan pendapat secara sopan dan profesional sehingga tercipta suasana kerja yang nyaman dan saling mendukung.

3) Loyal

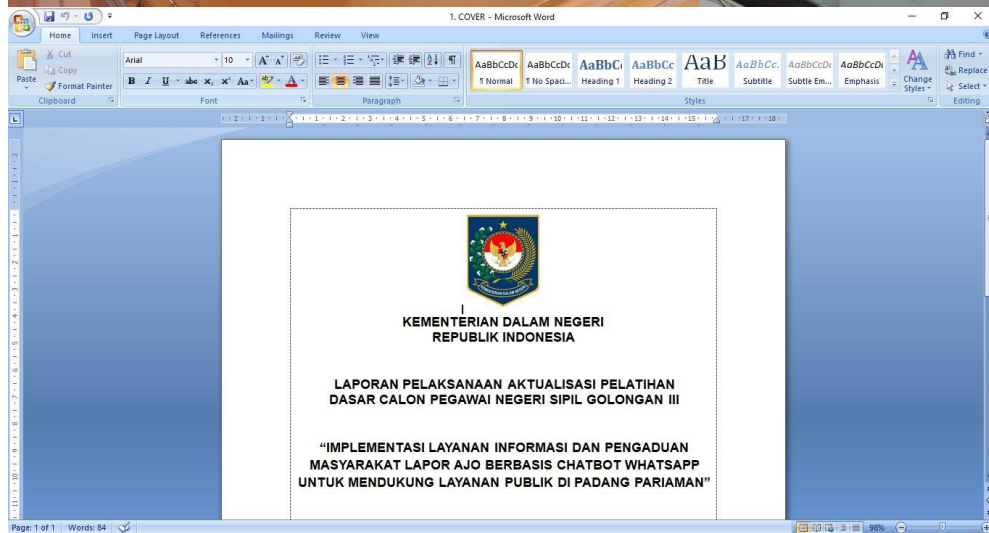
Saya melaksanakan setiap arahan dan rekomendasi yang diberikan oleh mentor sebagai bentuk kepatuhan terhadap kebijakan dan pedoman pelaksanaan kegiatan di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Padang Pariaman. Sikap ini mencerminkan komitmen saya dalam menjaga integritas dan loyalitas terhadap organisasi.

4) Kolaboratif

Saya menjadikan mentor sebagai mitra diskusi dalam penyempurnaan laporan aktualisasi. Melalui diskusi tersebut, saya memperoleh banyak wawasan dan perspektif baru yang membantu memperkaya isi laporan dan memastikan hasilnya relevan dengan tujuan peningkatan kualitas layanan publik.

2. Teknik Aktualisasi yang dilakukan

a. Menyusun Laporan Pelaksanaan Kegiatan



b. Melakukan Konsultasi dengan Mentor



Catatan Pengendalian Aktualisasi Oleh Mentor

Nama Peserta	Luri Setiawan, S.Kom.
Satuan Kerja	Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Padang Pariaman
Tempat Aktualisasi	Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Padang Pariaman

No	Tanggal	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian / Output	Paraf Mentor
1	19/11-25	pastikan pen- lisan sesuai panduan terbaru		<i>[Signature]</i>
2.	19/11-25	Tindakan lanjut 1. Sk TIM. 2. Monitoring & evaluasi tiap minggu.		<i>[Signature]</i>
		3. Sosialisasi tiap bulan		

3. Teknik Aktualisasi yang dilakukan

a. Menyusun Laporan Pelaksanaan Kegiatan

Pada hari Senin, 17 November 2025 pukul 08.00 WIB, saya melaksanakan kegiatan penyusunan Laporan Pelaksanaan Kegiatan Aktualisasi di ruangan E-Government Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Padang Pariaman. Kegiatan ini bertujuan untuk mendokumentasikan seluruh rangkaian proses aktualisasi yang telah dilakukan, mulai dari tahap perencanaan, pelaksanaan, hingga hasil capaian yang diperoleh.

Dalam penyusunan laporan ini, saya mengacu pada bukti-bukti pelaksanaan kegiatan seperti dokumentasi foto, serta hasil evaluasi yang telah dikumpulkan selama proses aktualisasi berlangsung.

b. Melakukan Konsultasi dengan Mentor

Pada hari Rabu, 19 November 2025, saya melaksanakan kegiatan konsultasi dengan mentor di ruang E-Government Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Padang Pariaman. Kegiatan ini bertujuan untuk melakukan verifikasi, meminta masukan, serta penyempurnaan terhadap Laporan Pelaksanaan Kegiatan Aktualisasi yang telah saya susun sebelumnya.

Dalam proses konsultasi, mentor memberikan arahan terkait penyusunan narasi laporan agar lebih sistematis dan sesuai dengan tujuan aktualisasi. Saya juga mendapatkan saran mengenai tata bahasa, penyesuaian format laporan, serta penekanan nilai-nilai ASN BerAKHLAK dalam setiap kegiatan yang telah dilaksanakan.

4. Manfaat Kegiatan terhadap Pencapaian Visi dan Misi Organisasi

Kegiatan penyusunan laporan pelaksanaan aktualisasi dan konsultasi dengan mentor memberikan kontribusi penting terhadap pencapaian visi dan misi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Padang Pariaman, khususnya dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan berbasis digital.

Melalui penyusunan laporan kegiatan yang sistematis dan terverifikasi, proses dokumentasi kinerja menjadi lebih tertata dan dapat dijadikan bahan evaluasi untuk pengembangan inovasi pelayanan publik di masa mendatang. Hal ini mendukung misi Diskominfo dalam meningkatkan

kualitas pelayanan informasi publik yang profesional dan terpercaya.

Selain itu, kegiatan konsultasi dengan mentor turut memperkuat budaya kerja kolaboratif dan akuntabel di lingkungan instansi. Proses ini memastikan setiap kegiatan aktualisasi selaras dengan arah kebijakan Diskominfo, sekaligus menumbuhkan semangat pembelajaran berkelanjutan bagi ASN dalam melaksanakan tugas dan fungsi pemerintahan.

5. Analisis dampak jika aktualisasi tidak berdasarkan NDS

a. Dampak terhadap Satuan Kerja

Jika penyusunan laporan kegiatan tidak dilakukan berdasarkan nilai BerAKHLAK serta tidak mengikuti prinsip NDS, maka hasil laporan dapat menjadi tidak akurat, tidak sistematis, dan tidak dapat dipertanggungjawabkan. Laporan yang tidak valid akan menyulitkan pimpinan dalam melakukan penilaian terhadap hasil aktualisasi, serta menghambat pendokumentasian kinerja yang menjadi dasar evaluasi dan perencanaan program selanjutnya. Selain itu, ketiadaan laporan yang baik juga dapat menimbulkan kesalahpahaman antar bagian karena informasi tidak disajikan secara jelas, rinci, dan sesuai bukti. Dampaknya, kredibilitas satuan kerja dalam penyusunan administrasi dan pelaporan akan menurun.

b. Dampak terhadap Masyarakat

Laporan kegiatan yang tidak disusun dengan baik akan mengakibatkan penyampaian informasi mengenai implementasi layanan publik termasuk chatbot Lapor Ajo menjadi tidak transparan dan kurang dapat dipercaya. Akibatnya, hasil evaluasi tidak dapat digunakan secara efektif untuk memperbaiki kualitas layanan kepada masyarakat. Perbaikan layanan menjadi lambat atau tidak tepat sasaran karena tidak adanya data yang akurat dan analisis yang kuat dalam laporan. Hal ini berpotensi menurunkan kualitas pelayanan publik serta mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap DISKOMINFO selaku penyelenggara layanan pengaduan digital.